

2022

**Независимая оценка качества условий
оказания услуг организациями
социального обслуживания
в 2022 году**



Министерство социально-
демографической и социальной
политики Самарской области

Оглавление

Введение	4
Раздел 1. Рейтинговые таблицы, сформированные в разрезе юридических лиц	9
ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ учреждений социального обслуживания по итогам независимой оценки качества в 2022 году	9
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	11
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	13
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов	16
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания	18
Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг	20
Раздел 2. Анализ результатов независимой оценки по организациям социального обслуживания и предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания	34
ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	34
ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	39
ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	44
ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	49
ГКУ СО СРЦ «Солнечный лучик»	54
ГКУ СО «ЧСРЦ для несовершеннолетних»	59
ГКУ СО «Дельфин»	64
ГКУ СО «Единство»	69
ГКУ СО «Искра»	74
ГКУ СО «Созвездие»	79
ГБУ СО «Похвистневский молодежный пансионат»	84
ГБУ СО «Алексеевский пансионат для инвалидов»	89
ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов»	94
ГБУ СО «Сызранский пансионат для ветеранов труда»	99
ГБУ СО «Тольяттинский пансионат для ветеранов труда»	109
ГБУ СО «Самарский пансионат для детей-инвалидов»	114
ГБУ СО «РЦ «Самарский»	Ошибка! Закладка не определена.
ГБУ СО «РЦ «Здоровье»	Ошибка! Закладка не определена.
ГБУ СО «ОРЦ для детей и подростков»	Ошибка! Закладка не определена.
ОСОН Приволжский АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»	134

ОСОН г.о. Похвистнево АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа».....	139
ОСОН м.р. Кинельский АНО «ЦСОН Восточного округа».....	144
АНО ЦСОН «Тольяттинский».....	149
АНО ЦСО «Безымянский».....	154
ГКУ СО «Клявлинский РЦ».....	159
ГКУ СО «КЦСОН Ровесник»	164
ГКУ СО «ОЦСПСид»	170
ГКУ СО «Клявлинский приют Надежда».....	175
ГКУ СО «РЦ Варрель»	180
Раздел 3. Сравнительный анализ результатов независимой оценки.	
Достижения и недостатки. Предложения по улучшению	185
3.1. Сравнительный анализ результатов независимых оценок, проведенных в 2019 и 2022 гг.....	185
3.2. Достижения и недостатки в работе организаций социального обслуживания Самарской области. Предложения по улучшению качества предоставления услуг..	189
Приложение	199

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – НОК) – оценочная процедура, направленная на получение сведений об условиях оказания услуг и проводится в целях предоставления участникам отношений информации об уровне организации деятельности на основе общедоступной информации. Независимая оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, а также в целях повышения качества их деятельности.

Результаты, полученные в ходе проведения НОК, имеют прикладной характер и используются в процессе принятия управленческих решений.

Объект исследования – организации социального обслуживания Самарской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг.

В 2022 году независимая оценка качества условий оказания услуг проводится в отношении 29 организации социального обслуживания, включая их территориальные отделения.

Предмет исследования – качество условий оказания услуг организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка.

Цель исследования – получить информацию о качестве условий оказания услуг в отношении 29 организации социального обслуживания.

Задачи исследования:

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации социального обслуживания, в отношении которой проводится НОК в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

2. Предоставление Заказчику и Общественному совету при министерстве социально-демографической и семейной политики Самарской области информации о качестве условий предоставляемых услуг учреждениями социального обслуживания, в целях осуществления НОК.

Оценивались следующие **критерии качества условий оказания услуг**:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В ходе проведения НОК фиксировались следующие показатели:

№п/п	Показатели
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания; - на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации).
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: <ul style="list-style-type: none"> - 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 организации социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
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 социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
2.1.	Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг: <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте

№п/п	Показатели
	организации и пр.).
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
3.1.	<p>Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</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 зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; - компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами; помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания 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.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

№п/п	Показатели
	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания 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 и режимом работы) организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

В рамках проведения НОК в 2022 году использовались следующие методы сбора информации:

1. Онлайн анкетирование.

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. В качестве респондентов выступали получатели услуг учреждений социального обслуживания, пользующиеся услугами в течение 2022 года. Расчет выборки и опрос проводился в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н.

Объем выборочной совокупности рассчитывается в соответствии с Методикой, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»: объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих анкетированию) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, и составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Однако в случае с небольшим объемом генеральной совокупности – менее 150 единиц наблюдения – в данном исследовании расчет выборки производился по формуле $V = Z^2 * (p) * (1-p) / C^2$, где $Z = Z$ фактор (1,96 для

95% доверительного интервала), p = процент интересующих респондентов или ответов,

s = доверительный интервал, в десятичной форме. При этом устанавливался размер доверительной вероятности (точности) – 95% и доверительного интервала (погрешности) – 5%.

Статистика для расчета выборочной совокупности по головным учреждениям и их отделениям была представлена министерством социально-демографической и социальной политики Самарской области.

Бланк опроса – см. Приложение 1. Объем выборки – см. Приложение 2. Половозрастной профиль респондентов – см.

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленных способов обращения: телефонный запрос, запрос на электронную почту, интернет-сервис.

В рамках контрольной закупки по телефону задавались уточняющие вопросы (например, о месте нахождения организации) и производилась аудиозапись звонка (в случае недостижимости с первого раза дозвон проводился еще 2 раза).

В рамках контрольной закупки по электронной почте в учреждения направлялась информация о проведении независимой оценки с просьбой подтвердить получение материалов.

3. Экспертная оценка

Методика предполагала фиксацию визуально наблюдаемых характеристик (наличие парковки, пандусов, вывесок и указателей, информационных стендов и пр.), а также уточнение деталей по ряду характеристик деятельности учреждения, например, обеспеченность персоналом, прошедшим обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Фиксация проводилась по бланку оценки – см. Приложение 4.

4. Анализ документов

В рамках НОК был проведен анализ контента информационных стендов организаций и официальных сайтов организаций. Данный метод позволил произвести оценку по следующим показателям

- «соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации культуры».

Оценка показателя базировалась на следующем нормативно-правовом акте: ст. 13 Федерального закона от 28.12. 2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

- «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт организации)».

Оценка показателя осуществлялась в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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)».

Расчет промежуточных и итоговых показателей производился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н).

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» (**Пожид**) для оценки организаций социального обслуживания рассчитывался по формуле:

Значение показателя оценки качества «*Время ожидания предоставления услуги*)» определяется по формуле:

$$(C_{\text{своевр}}) = (Y^{\text{своевр}}) / (Ч_{\text{общ}}) \quad (2.2)$$

где: (**C_{своевр}**) своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)

- (**Y^{своевр}**) число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно;

- (**Ч_{общ}**) число опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.

В ГКУ СО «Созвездие» расчет показателя по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (К3) производился по следующей формуле: $K3 = 0,6 + \text{значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов»} + 0,4 *$

значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать образовательные услуги наравне с другими» // https://sudact.ru/law/metodicheskie-rekomendatsii-k-edinomu-poriadku-rascheta-pokazatelei_1/prilozhenie/5/6-pokazatel-3.3-dolia-poluchatelei/

По итогам расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, были составлены рейтинговые таблицы в разрезе юридических лиц. Порядок расчета промежуточных и итоговых показателей производился в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н). Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах, и их максимально возможное значение составляет 100 баллов. Осуществлялся общий расчет по головным учреждениям и их территориальным отделениям с помощью использования средних арифметических значений.

Бланки оценок для удобства работы собраны в файл формата электронной таблицы («Карточка учреждения»), которая содержит результаты оценки информационных стендов, сайта, внешних и внутренних помещений учреждения (см. Рисунок 1).

Рисунок 1.

	A	B	C	D	E	F
1	2. ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения»					
2	1	Открытость и доступность информации об организации	информация представлена в полном объеме - 1 балл информация представлена частично - 0,5 баллов информация отсутствует - 0 баллов			
3	1.1.	объем информации на информ.стендах				
4	1	Дата государственной регистрации				
5	2	Сведения об учредителе (срок действия)				
6	3	Место нахождения учреждения (при наличии - филиалов)				
7	4	Режим, график работы учреждения				
8	5	Контактные телефоны				
9	6	Адрес электронной почты				
10	7	Структура и органы управления учреждения				
22	1.2.	объем информации, размещенной в сети «Интернет»				
23		1. Общая информация				
45	23	о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний				
46	24	информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг социальных услуг.				
47	1.3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг				
48	1	телефон				
49	2	электронная почта				
50	3	электронные сервисы (форма обратной связи, онлайн-консультант и пр.)				
51	4	раздел "часто задаваемые вопросы"				
52	5	наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или пенсионеров)				
53	2	Комфортность условий предоставления услуг				
54	1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью				
55	2	наличие и понятность навигации внутри организации				
56	3	наличие и доступность питьевой воды				
57	4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений				
58		карточка учреждения / Лист 1				

Раздел 1. Рейтинговые таблицы, сформированные в разрезе юридических лиц

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ учреждений социального обслуживания по итогам независимой оценки качества в 2022 году

№	Название учреждения	Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг
1	ОСОН г.о. Похвистнево АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»	99,7	98,8	100,0	99,9	99,9	99,9
2	ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов»	99,6	98,8	100,0	100,0	99,4	100,0
3	ГБУ СО «ОРЦ для детей и подростков»	99,4	98,1	99,5	100,0	100,0	99,5
4	ГБУ СО «Сызранский пансионат для ветеранов труда»	99,3	98,1	99,5	99,8	99,8	99,1
5	ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	98,6	95,6	99,7	99,4	99,3	98,8
6	АНО ЦСОН «Тольяттинский»	98,5	98,7	100,0	94,0	99,8	99,9
7	ОСОН Приволжский АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»	98,3	96,5	99,0	98,7	98,6	98,9
8	ГКУ СО «Дельфин»	97,9	96,6	98,5	100,0	97,8	96,8
9	ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	97,7	97,7	98,3	98,9	96,7	96,9
10	ГКУ СО «Искра»	97,7	98,1	100,0	92,0	98,9	99,3
11	АНО ЦСО «Безымянский»	97,6	94,9	98,8	97,6	97,9	98,6
12	ГБУ СО «РЦ «Здоровье»	96,0	97,7	99,9	86,3	99,6	96,4
13	ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	95,5	97,4	99,0	93,3	92,1	95,7
14	ГБУ СО «РЦ «Самарский»	95,3	97,5	97,7	91,6	97,7	91,9

№	Название учреждения	Общий балл	Критерий 1: открытость и доступность информации об организации	Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг	Критерий 3: доступность услуг для инвалидов	Критерий 4: доброжелательность, вежливость работников	Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг
15	ГКУ СО «ОЦСПСиД»	94,8	96,8	99,3	87,7	99,0	91,3
16	ГБУ СО «Похвистневский молодежный пансионат»	93,8	98,4	99,7	75,8	98,1	97,1
17	ГКУ СО «Клявлинский РЦ»	93,8	96,9	100,0	72,0	100,0	100,0
18	ГБУ СО «Алексеевский пансионат для инвалидов»	93,8	92,8	100,0	77,3	100,0	98,7
19	ГБУ СО «Тольяттинский пансионат для ветеранов труда»	93,2	97,0	100,0	97,3	92,8	79,1
20	ГКУ СО «Единство»	93,1	98,1	100,0	72,0	99,8	95,6
21	ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	92,9	94,0	98,4	77,5	98,0	96,6
22	ГКУ СО «Клявлинский приют Надежда»	92,7	97,5	100,0	72,0	98,0	96,2
23	ГКУ СО «РЦ Варрель»	90,5	93,0	95,6	67,5	99,1	97,4
24	ГКУ СО СРЦ «Солнечный лучик»	89,6	98,1	100,0	50,0	100,0	100,0
25	ГБУ СО «Самарский пансионат для детей-инвалидов»	87,9	94,3	89,0	79,3	92,4	84,5
26	ОСОН м.р. Кинельский АНО «ЦСОН Восточного округа»	86,5	84,4	97,4	55,6	96,7	98,2
27	ГКУ СО «КЦСОН Ровесник»	83,4	91,8	96,5	44,0	93,3	91,3
28	ГКУ СО «Созвездие»	80,0	98,1	100,0	30,0	87,6	84,2
29	ГКУ СО «ЧСРЦ для несовершеннолетних»	78,8	94,1	92,5	44,0	82,6	80,9
Среднеобластное значение, 2022 г.		93,6	96,2	98,6	80,9	97,1	95,3

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Соответствие информации ее содержанию и порядку	Объем информации на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации
1	ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов»	98,8	95,8	100,0	91,7	100,0	100,0
2	ОСОН г.о. Похвистнево АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»	98,8	95,8	100,0	91,7	100,0	100,0
3	АНО ЦСОН «Гольяттинский»	98,7	95,8	100,0	91,7	100,0	99,8
4	ГБУ СО «Похвистневский молодежный пансионат»	98,4	95,1	94,4	95,8	100,0	99,7
5	ГКУ СО СРЦ «Солнечный лучик»	98,1	93,8	100,0	87,5	100,0	100,0
6	ГКУ СО «Единство»	98,1	93,8	100,0	87,5	100,0	100,0
7	ГКУ СО «Искра»	98,1	93,8	100,0	87,5	100,0	100,0
8	ГКУ СО «Созвездие»	98,1	93,8	100,0	87,5	100,0	100,0
9	ГБУ СО «Сызранский пансионат для ветеранов труда»	98,1	93,8	100,0	87,5	100,0	100,0
10	ГБУ СО «ОРЦ для детей и подростков»	98,1	93,8	100,0	87,5	100,0	100,0
11	ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	97,7	93,8	100,0	87,5	100,0	99,0
12	ГБУ СО «РЦ «Здоровье»	97,7	95,8	100,0	91,7	100,0	97,4
13	ГБУ СО «РЦ «Самарский»	97,5	95,8	100,0	91,7	100,0	96,9
14	ГКУ СО «Клявлинский приют Надежда»	97,5	91,7	100,0	83,3	100,0	100,0

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Соответствие информации ее содержанию и порядку	Объем информации на информ. стендах	Объем информации, размещенной в сети «Интернет»	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации
15	ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	97,4	91,7	100,0	83,3	100,0	99,7
16	ГБУ СО «Тольяттинский пансионат для ветеранов труда»	97,0	91,7	100,0	83,3	100,0	98,7
17	ГКУ СО «Клявлинский РЦ»	96,9	89,6	100,0	79,2	100,0	100,0
18	ГКУ СО «ОЦСПСиД»	96,8	91,7	100,0	83,3	100,0	98,2
19	ГКУ СО «Дельфин»	96,6	91,7	100,0	83,3	100,0	97,7
20	ОСОН Приволжский АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»	96,5	88,9	94,4	83,3	100,0	99,5
21	ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	95,6	85,4	100,0	70,8	100,0	99,9
22	АНО ЦСО «Безымянский»	94,9	93,8	100,0	87,5	90,0	99,4
23	ГБУ СО «Самарский пансионат для детей-инвалидов»	94,3	89,6	100,0	79,2	100,0	93,5
24	ГКУ СО «ЧСРЦ для несовершеннолетних»	94,1	89,6	100,0	79,2	100,0	93,1
25	ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	94,0	80,6	94,4	66,7	100,0	99,6
26	ГКУ СО «РЦ Варрель»	93,0	86,8	94,4	79,2	90,0	100,0
27	ГБУ СО «Алексеевский пансионат для инвалидов»	92,8	86,1	88,9	83,3	90,0	100,0
28	ГКУ СО «КЦСОН Ровесник»	91,8	82,6	94,4	70,8	90,0	100,0
29	ОСОН м.р. Кинельский АНО «ЦСОН Восточного округа»	84,4	89,6	100,0	79,2	60,0	98,9

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

№	Название учреждения	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
1	ГКУ СО СРЦ «Солнечный лучик»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГКУ СО «Единство»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГКУ СО «Искра»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГКУ СО «Созвездие»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	ГБУ СО «Алексеевский пансионат для инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
6	ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
7	ГБУ СО «Тольяттинский пансионат для ветеранов труда»	100,0	100,0	100,0	100,0
8	АНО ЦСОН «Тольяттинский»	100,0	100,0	100,0	100,0
9	ГКУ СО «Клявлинский РЦ»	100,0	100,0	100,0	100,0
10	ГКУ СО «Клявлинский приют Надежда»	100,0	100,0	100,0	100,0
11	ОСОН г.о. Похвистнево АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»	100,0	100,0	100,0	100,0
12	ГБУ СО «РЦ «Здоровье»	99,9	100,0	100,0	99,7

№	Название учреждения	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
13	ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	99,7	100,0	99,5	99,7
14	ГБУ СО «Похвистневский молодежный пансионат»	99,7	100,0	99,5	99,5
15	ГБУ СО «Сызранский пансионат для ветеранов труда»	99,5	100,0	98,8	100,0
16	ГБУ СО «ОРЦ для детей и подростков»	99,5	100,0	99,3	99,3
17	ГКУ СО «ОЦСПСиД»	99,3	100,0	99,2	98,7
18	ОСОН Приволжский АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»	99,0	100,0	99,5	97,3
19	ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	99,0	100,0	99,6	97,1
20	АНО ЦСО «Безымянский»	98,8	100,0	99,6	96,6
21	ГКУ СО «Дельфин»	98,5	100,0	97,9	97,9
22	ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	98,4	100,0	99,0	96,1
23	ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	98,3	100,0	99,2	95,4
24	ГБУ СО «РЦ «Самарский»	97,7	100,0	98,9	93,6
25	ОСОН м.р. Кинельский АНО «ЦСОН Восточного округа»	97,4	100,0	99,4	92,3
26	ГКУ СО «КЦСОН Ровесник»	96,5	100,0	97,6	91,6

№	Название учреждения	Общий балл по комфортности условий предоставления услуг (с учетом весовых коэффициентов)	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Время ожидания	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы
27	ГКУ СО «РЦ Варрель»	95,6	100,0	99,1	86,3
28	ГКУ СО «ЧСРЦ для несовершеннолетних»	92,5	100,0	93,6	83,5
29	ГБУ СО «Самарский пансионат для детей-инвалидов»	89,0	100,0	92,0	73,9

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

№	Название учреждения	Общий балл по доступности и для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
1	ГКУ СО «Дельфин»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГБУ СО «ОРЦ для детей и подростков»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ОСОН г.о. Похвистнево АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»	99,9	100,0	100,0	99,6
5	ГБУ СО «Сызранский пансионат для ветеранов труда»	99,8	100,0	100,0	99,3
6	ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	99,4	100,0	100,0	97,9
7	ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	98,9	100,0	100,0	96,3
8	ОСОН Приволжский АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»	98,7	100,0	100,0	95,5
9	АНО ЦСО «Безымянский»	97,6	100,0	100,0	92,1
10	ГБУ СО «Тольяттинский пансионат для ветеранов труда»	97,3	100,0	100,0	90,8
11	АНО ЦСОН «Тольяттинский»	94,0	80,0	100,0	100,0
12	ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	93,3	80,0	100,0	97,8
13	ГКУ СО «Искра»	92,0	100,0	80,0	100,0
14	ГБУ СО «РЦ «Самарский»	91,6	80,0	100,0	91,9
15	ГКУ СО «ОЦСПСиД»	87,7	60,0	100,0	99,0
16	ГБУ СО «РЦ «Здоровье»	86,3	80,0	100,0	74,4

№	Название учреждения	Общий балл по доступности и для инвалидов (с учетом весовых коэффициентов)	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
17	ГБУ СО «Самарский пансионат для детей-инвалидов»	79,3	60,0	100,0	70,8
18	ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	77,5	60,0	80,0	91,5
19	ГБУ СО «Алексеевский пансионат для инвалидов»	77,3	80,0	60,0	97,6
20	ГБУ СО «Похвистневский молодежный пансионат»	75,8	100,0	40,0	99,3
21	ГКУ СО «Единство»	72,0	60,0	60,0	100,0
22	ГКУ СО «Клявлинский РЦ»	72,0	60,0	60,0	100,0
23	ГКУ СО «Клявлинский приют Надежда»	72,0	60,0	60,0	100,0
24	ГКУ СО «РЦ Варрель»	67,5	0,0	100,0	91,5
25	ОСОН м.р. Кинельский АНО «ЦСОН Восточного округа»	55,6	40,0	40,0	92,0
26	ГКУ СО СРЦ «Солнечный лучик»	50,0	40,0	20,0	100,0
27	ГКУ СО «ЧСРЦ для несовершеннолетних»	44,0	20,0	20,0	100,0
28	ГКУ СО «КЦСОН Ровесник»	44,0	40,0	20,0	80,0
29	ГКУ СО «Созвездие»	30,0	20,0	60,0	0,0

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
1	ГКУ СО СРЦ «Солнечный лучик»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГБУ СО «Алексеевский пансионат для инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГБУ СО «ОРЦ для детей и подростков»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ГКУ СО «Клявлинский РЦ»	100,0	100,0	100,0	100,0
5	ОСОН г.о. Похвистнево АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»	99,9	99,9	99,8	99,9
6	ГКУ СО «Единство»	99,8	100,0	100,0	99,2
7	АНО ЦСОН «Тольяттинский»	99,8	99,8	99,7	100,0
8	ГБУ СО «Сызранский пансионат для ветеранов труда»	99,8	100,0	99,4	100,0
9	ГБУ СО «РЦ «Здоровье»	99,6	99,4	99,7	100,0
10	ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов»	99,4	98,5	100,0	100,0
11	ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	99,3	99,2	99,2	99,6
12	ГКУ СО «РЦ Варрель»	99,1	99,1	99,1	99,0
13	ГКУ СО «ОЦСПСиД»	99,0	99,1	99,1	98,6
14	ГКУ СО «Искра»	98,9	99,1	99,1	97,9

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия
15	ОСОН Приволжский АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»	98,6	97,7	99,4	98,9
16	ГБУ СО «Похвистневский молодежный пансионат»	98,1	97,7	97,7	100,0
17	ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	98,0	97,9	97,2	99,8
18	ГКУ СО «Клявлинский приют Надежда»	98,0	97,1	100,0	95,7
19	АНО ЦСО «Безымянский»	97,9	96,6	98,8	98,7
20	ГКУ СО «Дельфин»	97,8	97,9	97,9	97,4
21	ГБУ СО «РЦ «Самарский»	97,7	96,9	98,1	98,6
22	ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	96,7	97,5	95,3	98,0
23	ОСОН м.р. Кинельский АНО «ЦСОН Восточного округа»	96,7	95,4	96,7	99,1
24	ГКУ СО «КЦСОН Ровесник»	93,3	94,0	92,8	93,2
25	ГБУ СО «Тольяттинский пансионат для ветеранов труда»	92,8	87,9	95,6	97,1
26	ГБУ СО «Самарский пансионат для детей-инвалидов»	92,4	87,5	94,3	98,2
27	ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	92,1	91,3	89,7	98,3
28	ГКУ СО «Созвездие»	87,6	83,8	85,1	100,0
29	ГКУ СО «ЧСРЦ для несовершеннолетних»	82,6	79,8	80,7	91,8

Рейтинг учреждений в разрезе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффици- циентов)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации
1	ГКУ СО СРЦ «Солнечный лучик»	100,0	100,0	100,0	100,0
2	ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0
3	ГКУ СО «Клявлинский РЦ»	100,0	100,0	100,0	100,0
4	ОСОН г.о. Похвистнево АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»	99,9	99,9	99,8	100,0
5	АНО ЦСОН «Тольяттинский»	99,9	100,0	99,7	99,8
6	ГБУ СО «ОРЦ для детей и подростков»	99,5	99,3	98,7	100,0
7	ГКУ СО «Искра»	99,3	98,2	99,1	100,0
8	ГБУ СО «Сызранский пансионат для ветеранов труда»	99,1	98,3	98,3	100,0
9	ОСОН Приволжский АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»	98,9	98,6	99,3	98,9
10	ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	98,8	98,5	98,5	99,2
11	ГБУ СО «Алексеевский пансионат для инвалидов»	98,7	95,6	100,0	100,0
12	АНО ЦСО «Безымянский»	98,6	98,7	97,8	98,8
13	ОСОН м.р. Кинельский АНО «ЦСОН Восточного округа»	98,2	97,7	97,8	98,6
14	ГКУ СО «РЦ Варрель»	97,4	96,6	98,3	97,4
15	ГБУ СО «Похвистневский молодежный пансионат»	97,1	95,3	97,2	98,1
16	ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	96,9	96,3	96,0	97,7

№	Название учреждения	Общий балл (с учетом весовых коэффициентов)	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации
17	ГКУ СО «Дельфин»	96,8	95,7	95,7	97,9
18	ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	96,6	95,9	95,0	97,7
19	ГБУ СО «РЦ «Здоровье»	96,4	90,3	98,1	99,4
20	ГКУ СО «Клявлинский приют Надежда»	96,2	91,2	94,1	100,0
21	ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	95,7	95,3	93,0	97,1
22	ГКУ СО «Единство»	95,6	85,9	99,3	100,0
23	ГБУ СО «РЦ «Самарский»	91,9	88,8	90,7	94,2
24	ГКУ СО «ОЦСПСиД»	91,3	98,2	63,2	98,5
25	ГКУ СО «КЦСОН Ровесник»	91,3	85,5	90,4	95,2
26	ГБУ СО «Самарский пансионат для детей-инвалидов»	84,5	85,2	76,1	87,5
27	ГКУ СО «Созвездие»	84,2	86,5	71,6	87,8
28	ГКУ СО «ЧСРЦ для несовершеннолетних»	80,9	76,1	81,7	83,5
29	ГБУ СО «Тольяттинский пансионат для ветеранов труда»	79,1	53,8	93,4	88,5

Раздел 2. Анализ результатов независимой оценки по организациям социального обслуживания и предложения по улучшению качества работы организаций социального обслуживания

ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 17 документов.

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 16 документов.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Схема проезда

О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием 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 попечительском совете организации социального обслуживания

О тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания

Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

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

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 5 дистанционных способов обратной связи.

Таким образом, в организации размещена информация и обеспечено качественное функционирование всех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

99,5

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

99,7

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условие.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

99,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

96,1

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 3 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 4 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

95,0

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

97,9

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97,9

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

99,8

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

95,9

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

95,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

97,7

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 20 документов.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

- О тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания
- О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги
- О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 5 дистанционных способов обратной связи.

Таким образом, в организации размещена информация и обеспечено качественное функционирование всех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

99,3

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- 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.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель "Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

99,6

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

97,1

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 4 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 6 условий доступности.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

93,0

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

91,3

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

91,3

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

98,3

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

95,3

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

93,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

97,1

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте был размещен 21 документ.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

- О тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания
- О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 4 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Отсутствовала возможность выражения своего мнения посредством участия в опросе. Рекомендация: обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания образовательных услуг путем размещения онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

99,4

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

98,7

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 6 условий.

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:

Наличие и доступность питьевой воды

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

99,2

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

95,4

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 5 элементами.

Помещения и близлежащая территория социальной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 5 условиями доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

96,0

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

97,5

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97,5

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

98,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

96,3

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

96,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

97,7

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 17 документов.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты

О численности получателей социальных услуг по формам соц. обслуживания и видам соц. услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату

О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также за плату, частичную плату

Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 5 дистанционных способов обратной связи.

Таким образом, в организации размещена информация и обеспечено качественное функционирование всех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

99,8

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- 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.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 6 условий.

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:

Наличие и доступность питьевой воды

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

99,5

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

99,7

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 5 элементами.

Помещения и близлежащая территория социальной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 6 условий доступности.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

98,5

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

99,2

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

99,2

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

99,6

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	98,5
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	98,5
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	99,2

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте был размещен 21 документ.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Схема проезда

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 4 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ на запрос не был получен. Рекомендация: Обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 2 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 1 условие доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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 для инвалидов по зрению

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

100,0

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

100,0

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 19 документов.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг и пр.)

Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 5 дистанционных способов обратной связи.

Таким образом, в организации размещена информация и обеспечено качественное функционирование всех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

90,7

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

95,6

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- 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.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

93,6

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

83,5

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 1 элементом.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 1 условие доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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) (возможность сопровождения работниками организации)

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

81,7

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

79,8

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

79,8

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

91,8

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

76,1

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

81,7

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

83,5

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 20 документов.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

О структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления)

Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 5 дистанционных способов обратной связи.

Таким образом, в организации размещена информация и обеспечено качественное функционирование всех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

97,8

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

97,7

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

97,9

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

97,9

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 5 элементами.

Помещения и близлежащая территория социальной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 5 условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

95,7

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

97,9

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97,9

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

97,4

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	95,7
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	95,7
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	97,9

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 21 документ.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

- О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги
- О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образца документов)

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 4 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В ходе оценки зафиксирован факт отсутствия раздела «Часто задаваемые вопросы». В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации целесообразно разместить данный раздел на сайте организации.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 3 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 3 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

99,3

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

99,2

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	85,9
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	99,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	100,0

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 21 документ.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

- О тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания
- О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 5 дистанционных способов обратной связи.

Таким образом, в организации размещена информация и обеспечено качественное функционирование всех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 5 элементами.

Помещения и близлежащая территория социальной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 4 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

99,1

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

99,1

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

99,1

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

97,9

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

98,2

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

99,1

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

100,0

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.
Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 21 документ.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

- О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги
- О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 4 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Зафиксирован факт отсутствия раздела «Часто задаваемые вопросы». В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации целесообразно разместить данный раздел на сайте организации.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 0 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 3 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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
Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

71,6

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

83,8

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

83,8

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	86,5
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	71,6
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	87,8

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 17 документов.

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

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

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 23 документа.

На официальном сайте размещена вся требуемая информация.

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 5 дистанционных способов обратной связи.

Таким образом, в организации размещена информация и обеспечено качественное функционирование всех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

99,5

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 6 условий.

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:

Наличие и доступность питьевой воды

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

99,5

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

99,5

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 5 элементами.

Помещения и близлежащая территория социальной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 2 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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 возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

97,2

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

97,7

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97,7

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	95,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	97,2
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	98,1

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 16 документов.

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг и пр.)

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

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 20 документов.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

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

О проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг

О проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 3 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ на запрос не был получен. Рекомендация: Обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

Отсутствовала возможность выражения своего мнения посредством участия в опросе. Рекомендация: обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания образовательных услуг путем размещения онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 5 условий.

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:

Наличие и понятность навигации внутри организации

Наличие и доступность питьевой воды

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 4 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 3 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

100,0

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

95,6

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

100,0

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 22 документа.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 4 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Был зафиксирован факт отсутствия раздела «Часто задаваемые вопросы». В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации целесообразно разместить данный раздел на сайте организации.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 5 элементами.

Помещения и близлежащая территория социальной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 5 условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

100,0

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

98,5

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

98,5

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	100,0

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 21 документ.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

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

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 4 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В ходе оценки зафиксирован факт отсутствия раздела «Часто задаваемые вопросы». В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации целесообразно разместить данный раздел на сайте организации.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

98,8

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 5 элементами.

Помещения и близлежащая территория социальной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 5 условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

98,3

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	98,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	98,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	100,0

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 21 документ.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

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

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 4 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Был зафиксирован факт отсутствия раздела «Часто задаваемые вопросы». В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации целесообразно разместить данный раздел на сайте организации.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- 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.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

98,8

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 5 элементами.

Помещения и близлежащая территория социальной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 5 условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

98,3

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	98,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	98,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	100,0

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 20 документов.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

- О персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы
- о попечительском совете организации социального обслуживания
- Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 5 дистанционных способов обратной связи.

Таким образом, в организации размещена информация и обеспечено качественное функционирование всех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

98,6

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

98,7

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- 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.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 5 элементами.

Помещения и близлежащая территория социальной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 5 условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

93,4

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

87,9

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

87,9

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

97,1

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

53,8

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

93,4

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

88,5

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 19 документов.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Схема проезда

О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также за плату, частичную плату

Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 4 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Отсутствовала возможность пройти опрос и выразить свою оценку работы учреждения.

Рекомендация: обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания образовательных услуг путем размещения онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

91,8

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

95,3

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- 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.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

92,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

73,9

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 3 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 5 условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

76,1

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

87,5

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

87,5

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

98,2

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	85,2
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	76,1
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	87,5

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 22 документа.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 4 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Отсутствовала возможность выражения своего мнения посредством участия в опросе. Рекомендация: обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания образовательных услуг путем размещения онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

97,8

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

96,1

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

98,9

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

93,6

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 4 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 6 условий доступности.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

90,7

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

96,9

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

96,9

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

98,6

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

88,8

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

90,7

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

94,2

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 22 документа.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 4 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках оценки был выявлен факт отсутствия интернет-сервиса для взаимодействия с посетителями. Рекомендация: Обеспечить функционирование и контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством встроенного интернет-сервиса.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

98,7

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

96,1

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- 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.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

99,7

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 4 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 5 условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

98,1

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

99,4

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

99,4

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	90,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	98,1
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	99,4

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 21 документ.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

О численности получателей социальных услуг по формам соц. обслуживания и видам соц. услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 4 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Отсутствовала возможность пройти опрос и выразить свою оценку работы учреждения.

Рекомендация: обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания образовательных услуг путем размещения онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- 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.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

99,3

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

99,3

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 5 элементами.

Помещения и близлежащая территория социальной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 6 условий доступности.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

98,7

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	99,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	98,7
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	100,0

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 17 документов.

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Сведения о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 20 документов.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

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 показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 4 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ на запрос не был получен. Рекомендация: Обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

99,7

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

99,3

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

99,5

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

97,3

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 5 элементами.

Помещения и близлежащая территория социальной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 5 условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

99,3

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

97,7

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97,7

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

98,9

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	98,6
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	99,3
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	98,9

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 22 документа.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 4 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ на запрос не был получен. Рекомендация: Обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- 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.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 5 элементами.

Помещения и близлежащая территория социальной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 6 условий доступности.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

99,8

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

99,9

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

99,9

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

99,9

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

99,9

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

99,8

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

100,0

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.
Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 19 документов.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Схема проезда

О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

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

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 2 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ на запрос не был получен. Рекомендация: Обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

В ходе оценки зафиксирован факт отсутствия раздела «Часто задаваемые вопросы». В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации целесообразно разместить данный раздел на сайте организации.

Отсутствовала возможность выражения своего мнения посредством участия в опросе. Рекомендация: обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания образовательных услуг путем размещения онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

99,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

98,8

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- 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.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

99,4

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

92,3

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 2 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)

Наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 2 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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 для инвалидов по зрению

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

97,8

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

95,4

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

95,4

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

99,1

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

97,7

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

97,8

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

98,6

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 22 документа.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 5 дистанционных способов обратной связи.

Таким образом, в организации размещена информация и обеспечено качественное функционирование всех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

99,6

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- 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.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 4 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 6 условий доступности.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

99,7

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

99,8

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

99,8

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

99,7

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

99,8

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 21 документ.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

- О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги
- О проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг
- О проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 3 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ на запрос не был получен. Рекомендация: Обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

Отсутствовала возможность пройти опрос и выразить свою оценку работы учреждения.

Рекомендация: обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания образовательных услуг путем размещения онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

99,5

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

99,3

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

99,6

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

96,6

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 5 элементами.

Помещения и близлежащая территория социальной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 6 условий доступности.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

97,8

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

96,6

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

96,6

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

98,7

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	98,7
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	97,8
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	98,8

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 19 документов.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также за плату, частичную плату

Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 4 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В ходе оценки зафиксирован факт отсутствия раздела «Часто задаваемые вопросы». В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации целесообразно разместить данный раздел на сайте организации.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- 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.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 3 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 3 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

100,0

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

100,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	100,0
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	100,0

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 17 документов.

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 17 документов.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Схема проезда

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 порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг

О тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

О проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг

О проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 3 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках оценки был выявлен факт отсутствия интернет-сервиса для взаимодействия с посетителями. Рекомендация: обеспечить функционирование и контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством встроенного интернет-сервиса.

В ходе оценки зафиксирован факт отсутствия раздела «Часто задаваемые вопросы». В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации целесообразно разместить данный раздел на сайте организации.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

97,6

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

91,6

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 2 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 1 условие доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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) (возможность сопровождения работниками организации)

Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

90,4

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

94,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

94,0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

93,2

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

85,5

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

90,4

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

95,2

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 20 документов.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Схема проезда

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 показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 4 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Зафиксирован факт отсутствия раздела «Часто задаваемые вопросы». В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации целесообразно разместить данный раздел на сайте организации.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

99,4

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

97,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- 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.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

99,2

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

98,7

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 3 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие сменных кресел-колясок

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 5 условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

63,2

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

99,1

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

99,1

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

98,6

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	98,2
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	63,2
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	98,5

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 18 документов.

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 20 документов.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

О проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг

О проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 5 дистанционных способов обратной связи.

Таким образом, в организации размещена информация и обеспечено качественное функционирование всех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- 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.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условие (-й).

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 3 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 3 условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

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)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

94,1

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

97,1

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

97,1

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

95,7

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	91,2
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)	94,1
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	100,0

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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 (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено 17 документов.

Необходимо обеспечить размещение на стенде следующих документов:

Сведения об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 23 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено 19 документов.

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

О показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги

О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)

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

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «Часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 3 дистанционных способа обратной связи.

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

Зафиксирован факт отсутствия раздела «Часто задаваемые вопросы». В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации целесообразно разместить данный раздел на сайте организации.

Отсутствовала возможность пройти опрос и выразить свою оценку работы учреждения.

Рекомендация: обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания образовательных услуг путем размещения онлайн-анкеты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

100,0

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта.

Необходимо проводить диагностику навигации по сайту.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
 - понятная навигация внутри организации
 - доступная питьевая вода
 - доступные санитарно-гигиенические помещения
 - санитарное состояние помещений
 - 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.).
- На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено 7 условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра "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, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги

99,1

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

86,3

Предложения (по итогам опроса получателей услуг):

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы 1 элементом доступности.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)

Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

Наличие сменных кресел-колясок

Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- 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 для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 5 условий доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

98,3

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

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

99,1

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

99,1

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

99,0

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

96,6

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

98,3

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

97,4

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.

Раздел 3. Сравнительный анализ результатов независимой оценки. Достижения и недостатки. Предложения по улучшению

3.1. Сравнительный анализ результатов независимых оценок, проведенных в 2019 и 2022 гг.

В рамках работы с данными был проведен сравнительный анализ значений критериев и показателей, полученных по итогам независимой оценки 2022 года, с итогами НОК за 2019 год.

Значение итогового среднеобластного показателя в 2022 году незначительно снизилось с 95,0 баллов до 93,6 баллов. Отрицательная динамика итогового показателя произошла из-за снижения значений по двум «опросным» критериям (см. диаграмму 3.1):

- доброжелательность, вежливость работников организации: 2019 г. – 99,8 баллов, 2022 г. – 97,1% баллов;

- удовлетворенность условиями оказания услуг: 2019 г. – 99,0 баллов, 2022 г. – 95,3 баллов.

Диаграмма 3.1.1



В 2022 г. стабильно высокие значения зафиксированы по следующим критериям оценки:

- открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания: 2019 г. – 97,2 баллов, 2022 г. – 96,2 баллов);

- комфортность условий предоставления услуг: 2019 г. – 98,9 баллов, 2022 г.– 98,6 баллов).

Сохраняется достаточно высокий уровень обеспечения доступности услуг для инвалидов (2019 г. – 80,2 баллов, 2022 г. – 81,1 балл). В то же время анализ

элементов доступной среды и условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, позволяет сделать вывод, что многие организации социального обслуживания (и особенно отделения) требуют существенных улучшений в сфере обеспечения доступности услуг для инвалидов.

Сравнительный анализ итогов независимой оценки 2019 и 2022 гг. в разрезе каждой организации позволяет сделать вывод, что все организации социального обслуживания сохранили высокий уровень обеспечения условий оказания услуг (см. таблицу 3.1.1). В следующих учреждениях зафиксирован рост значения итогового показателя:

1. ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»
2. ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»
3. ГКУ СО «Дельфин»
4. ГКУ СО «Искра»
5. ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов»
6. ГБУ СО «Сызранский пансионат для ветеранов труда»
7. ГБУ СО «РЦ «Самарский»
8. ГБУ СО «РЦ «Здоровье»

Динамика значений по отдельным критериям независимой оценки в разрезе каждой организации социального обслуживания представлена в таблице 3.1.1.

**Динамика показателей по итогам независимых оценок,
проведенных в 2019 и 2022 гг., по каждой организации¹**

№	Название организации	Общий балл		Критерий 1: открытость и доступность информации об организации		Критерий 2: комфорт- ность условий предоставлен ия услуг		Критерий 3: доступность услуг для инвалидов		Критерий 4: удовлетво- ренность доброжела- тельностью, вежли- востью работников		Критерий 5: удовлетво- ренность условиями оказания услуг	
		2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
1.	ГКУ СО «КЦСОН Северного округа»	88,1	92,9	96,2	94,0	86,8	98,4	59,3	77,5	99,2	98,0	98,8	96,6
2.	ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»	98,7	95,5	96,9	97,4	99,0	99,0	99,6	93,3	99,2	92,1	98,9	95,7
3.	ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»	98,8	97,7	96,5	97,7	99,1	98,3	99,5	98,9	99,6	96,7	99,3	96,9
4.	ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»	97,1	98,5	96,7	95,6	98,7	99,7	91,9	99,4	99,5	99,3	98,5	98,8
5.	ГКУ СО СРЦ «Солнечный лучик»	96,4	89,6	100,0	98,1	100,0	100,0	82,0	50,0	100,0	100,0	100,0	100,0
6.	ГКУ СО «ЧСРЦ для несовершеннолетних»	93,8	78,8	97,0	94,1	100,0	92,5	72,0	44,0	100,0	82,6	100,0	80,9
7.	ГКУ СО «Дельфин»	97,4	97,9	100,0	96,6	100,0	98,5	88,0	100,0	100,0	97,8	98,8	96,8
8.	ГКУ СО «Единство»	94,3	93,1	97,0	98,1	99,6	100,0	76,0	72,0	100,0	99,8	98,8	95,6
9.	ГКУ СО «Искра»	95,2	97,7	97,0	98,1	99,6	100,0	80,0	92,0	100,0	98,9	99,3	99,3
10.	ГКУ СО «Созвездие»	93,4	80,0	97,0	98,1	100,0	100,0	70,0	30,0	100,0	87,6	100,0	84,2
11.	ГБУ СО «Похвистневский молодежный пансионат»	97,1	93,8	96,1	98,4	98,5	99,7	92,0	75,8	100,0	98,1	98,9	97,1

¹ Перечень организаций, в отношении которых НОК проводилась в 2019 и в 2022 гг. различаются. Сравнения даны только по тем организациям, которые участвовали в НОК и в 2019, и в 2022 годах.

№	Название организации	Общий балл		Критерий 1: открытость и доступность информации об организации		Критерий 2: комфортность условий предоставления услуг		Критерий 3: доступность услуг для инвалидов		Критерий 4: удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников		Критерий 5: удовлетворенность условиями оказания услуг	
		2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
12.	ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов»	99,6	99,6	99,4	98,8	99,5	100,0	100,0	100,0	100,0	99,4	98,9	100,0
13.	ГБУ СО «Сызранский пансионат для ветеранов труда»	97,9	99,3	99,8	98,1	99,1	99,5	92,0	99,8	100,0	99,8	98,6	99,1
14.	ГБУ СО «Тольяттинский пансионат для ветеранов труда»	97,2	93,2	96,6	97,0	99,3	100,0	91,5	97,3	100,0	92,8	98,5	79,1
15.	ГБУ СО «Самарский пансионат для детей-инвалидов»	97,3	87,9	96,6	94,3	99,3	89,0	94,0	79,3	100,0	92,4	96,7	84,5
16.	ГБУ СО «РЦ «Самарский»	95,1	95,3	96,7	97,5	98,9	97,7	81,9	91,6	99,5	97,7	98,6	91,9
17.	ГБУ СО «РЦ «Здоровье»	95,7	96,0	99,1	97,7	99,4	99,9	81,4	86,3	99,6	99,6	98,8	96,4
18.	ГБУ СО «ОРЦ для детей и подростков»	99,5	99,4	100,0	98,1	99,4	99,5	100,0	100,0	99,7	100,0	98,5	99,5

3.2. Достижения и недостатки в работе организаций социального обслуживания Самарской области. Предложения по улучшению качества предоставления услуг.

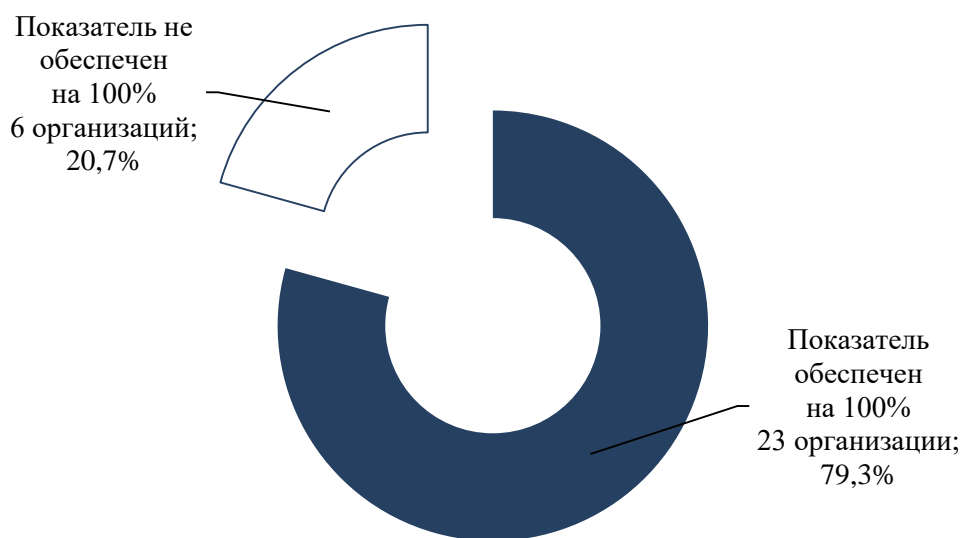
Предметом независимой оценки выступали условия оказания услуг. В связи с этим систематизация выявленных проблем деятельности организаций социального обслуживания Самарской области будет фокусироваться именно на условиях оказания услуг в разрезе изучаемых критериев.

Критерий: «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Показатель: Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.

Средний балл по обеспечению требования информационной открытости в оформлении стендов составил 98,7 (в 23-х учреждениях (79,3%) – показатель обеспечен на 100%) (см. диаграмму 3.2.1).

Диаграмма 3.2.1



Показатель: Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.

В наполнении официальных сайтов учреждений ни одно учреждение не обеспечило выполнение требований Постановления Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и приказа 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)» на 100%.

Самый высокий уровень обеспечения на официальном сайте всей требуемой документации зафиксирован в 6-ти (20,7%) организациях социального обслуживания:

1. ГБУ СО «Похвистневский молодежный пансионат»
2. ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов»
3. ГБУ СО «РЦ «Самарский»
4. ГБУ СО «РЦ «Здоровье»
5. ОСОН г.о. Похвистнево АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»
6. АНО ЦСОН «Тольяттинский»

Самый низкий уровень информационной открытости сайта организации выявлен у ГКУ СО «КЦСОН Северного округа» (66,7 баллов).

Проблемы по обеспечению открытости и доступности информации об организации связаны с недостаточным уровнем полноты информации на информационных стендах и официальном сайте учреждений. Это проявляется в размещении неполного пакета нормативно-правовых документов об организации и ее деятельности, а также размещение неактуальной на момент проведения НОК информации. В предложениях по устранению недостатков каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в НОК в

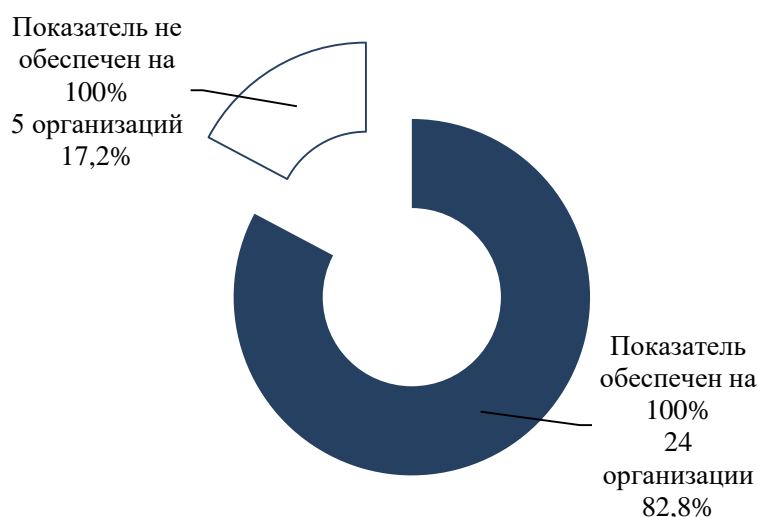
2022 году, указаны документы, которые необходимо разместить или актуализировать на информационных стендах.

Аналогичная ситуация характерна и в отношении контента официальных сайтов организаций социального обслуживания Самарской области, участвовавших в НОК в 2022 году.

Показатель: «Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг»

В 24-х организациях (82,8%) обеспечено наличие и функционирование всех 5-ти дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг (см. диаграмму 3.2.2).

Диаграмма 3.2.2



В ходе контрольных закупок был сделан успешный звонок до всех участвующих в НОК 29-ти организаций. «Тайный покупатель» озвучивал легенду, задавая уточняющие вопросы и получил корректные ответы.

Общение с получателями услуг очень важно, поскольку влияет на показатели удовлетворенности получателей услуг, а также выступает источником информации. Через грамотную коммуникацию сотрудники узнают, чего не хватает клиентам, как удовлетворить запросы. Основным принципом взаимоотношений между посетителем и обслуживающим персоналом должен быть принцип взаимоотношения хозяина и гостя. В основе

этого лежит уважение к личности. Культура общения работника с посетителем должна проявляться в умении сформулировать свои мысли и выслушать посетителя, в отзывчивости и сопереживанию к нему.

Таблица 3.2.1

Наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

Дистанционные способы	Количество и % организаций	
	Ед.	%
телефон	29	100,0
электронная почта	23	79,3
электронные сервисы (форма обратной связи, онлайн-консультант и пр.)	27	93,1
раздел «Часто задаваемые вопросы»	20	69,0
наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	21	72,4

В ходе независимой оценки в организации были направлены письменные запросы на адрес электронной почты. На запросы ответили 23 учреждения (79,3%), в отношении которых проводилась НОК.

В 27 учреждениях (93,1%) на сайте обеспечена возможность подачи запроса через встроенный интернет-сервис. В рамках обеспечения эффективной работы интернет-сервисов необходим систематический контроль за процессом взаимодействия с получателями услуг.

Раздел «Часто задаваемые вопросы» размещен на официальных сайтах 20 организаций социального обслуживания (69,0).

На сайте 21 учреждения (72,4%) обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания в форме анкетирования.

Выявленные недостатки и предложения по их исправлению по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в разрезе каждого учреждения представлены в Разделе 2.

Показатель: Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации

Наибольший уровень удовлетворенности – 100% опрошенных – зафиксирован в 14-ти организациях (48,3%):

1. ГКУ СО «КЦСОН Юго-Западного округа»
2. ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»
3. ГКУ СО СРЦ «Солнечный лучик»
4. ГКУ СО «Единство»
5. ГКУ СО «Искра»
6. ГКУ СО «Созвездие»
7. ГБУ СО «Похвистневский молодежный пансионат»
8. ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов»
9. ГБУ СО «Сызранский пансионат для ветеранов труда»
10. ГБУ СО «ОРЦ для детей и подростков»
11. ОСОН г.о. Похвистнево АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»
12. АНО ЦСОН «Тольяттинский»
13. ГКУ СО «Клявлинский РЦ»
14. ГКУ СО «Клявлинский приют Надежда»

Критерий: Комфортность условий предоставления услуг

Показатель: Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг

ВСЕ учреждения социального обслуживания (в том числе головные организации и их территориальные отделения) оборудованы комфортной зоной отдыха (ожидания), обеспечивают понятную навигацию внутри организации, доступную питьевую воду, санитарно-гигиенические помещения (в удовлетворительном состоянии), а также возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

Показатель: Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)

Уровень удовлетворенности своевременностью предоставления услуги варьируется в пределах 92-100%.

Самый высокий уровень удовлетворенности зафиксирован в 12-ти (41,4%) организациях социального обслуживания:

1. ГКУ СО СРЦ «Солнечный лучик»
2. ГКУ СО «Единство»

3. ГКУ СО «Искра»
4. ГКУ СО «Созвездие»
5. ГБУ СО «Алексеевский пансионат для инвалидов»
6. ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов»
7. ГБУ СО «Тольяттинский пансионат для ветеранов труда»
8. ГБУ СО «РЦ «Здоровье»
9. ОСОН г.о. Похвистнево АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»
10. АНО ЦСОН «Тольяттинский»
11. ГКУ СО «Клявлинский РЦ»
12. ГКУ СО «Клявлинский приют Надежда»

Самый низкий уровень удовлетворенности – 92-93% – выявлен в 2-х организациях социального обслуживания:

1. ГКУ СО «ЧСРЦ для несовершеннолетних
2. ГБУ СО «Самарский пансионат для детей-инвалидов»

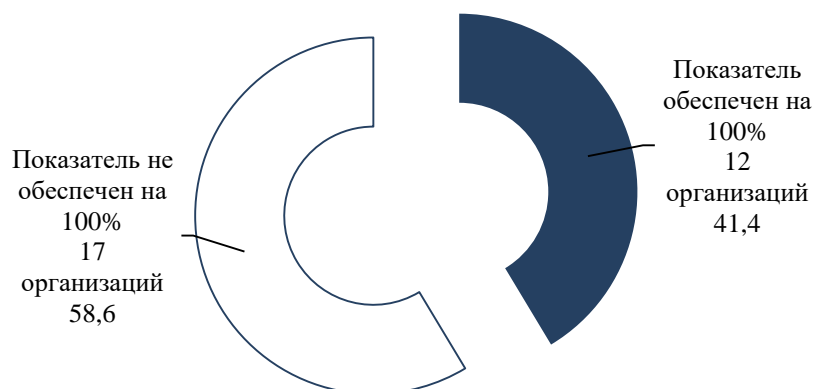
Критерий: Доступность услуг для инвалидов

Показатель: Оборудование территории и помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

Сохраняет актуальность проблема обеспечения доступности получения услуг для маломобильных граждан. Данная проблема проявляется как в обеспечении физической доступной среды, так и условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

На 100% показатель обеспечения инвалидов доступной средой выполняется 12-тью организациями (41,4%) (см. диаграмму 3.2.3):

1. ГКУ СО «КЦСОН Северо-Восточного округа»
2. ГКУ СО «КЦСОН Южного округа»
3. ГКУ СО «Дельфин»
4. ГКУ СО «Искра»
5. ГБУ СО «Похвистневский молодежный пансионат»
6. ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов»
7. ГБУ СО «Сызранский пансионат для ветеранов труда»
8. ГБУ СО «Тольяттинский пансионат для ветеранов труда»
9. ГБУ СО «ОРЦ для детей и подростков»
10. ОСОН Приволжский АНО «ЦСОН Юго-Западного округа»
11. ОСОН г.о. Похвистнево АНО «ЦСОН Северо-Восточного округа»
12. АНО ЦСО «Безымянский»



В обеспечении доступной среды для инвалидов есть ряд недостатков, которые выявляются постоянно в учреждениях социальной сферы и требуют системного подхода (см. таблицу 3.2.2):

- отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения (в 13-ти организациях; 44,8%);
- отсутствуют сменные кресла-коляски, позволяющие посетителю с ограничениями быстро передвигаться внутри помещений (в 11-ти организациях; 37,9%).

Таблица 3.2.2

Уровень обеспечения доступной среды для инвалидов

Элементы доступной среды	Количество и % организаций	
	Ед.	%
оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	26	89,7
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	21	72,4
наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов	24	82,8
наличие сменных кресел-колясок	18	62,1
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	16	55,2

Благоприятным можно считать тот факт, что 26 из 29-ти учреждений (897%) оборудованы пандусами либо входная группа сделана таким образом, что пандус не требуется.

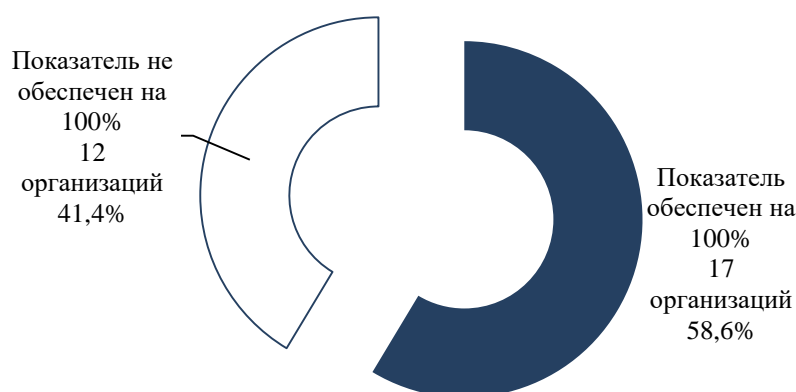
В большинстве учреждений (24 организации; 82,8%) имеются расширенные дверные проемы и/или адаптированные лифты, позволяющие передвигаться инвалидам-колясочникам, а также инвалидам с заболеваниями опорно-двигательного аппарата.

Территория, прилегающая к учреждению, оборудована специально выделенной стоянкой для автотранспорта инвалидов, у 21 учреждения социального обслуживания (72,4%).

Показатель: *Обеспечение в образовательных организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

На 100% показатель обеспечения инвалидов доступными условиями выполняется 17-тью организациями (58,6%) (см. диаграмму 3.2.4):

Диаграмма 3.2.4



В 14-ти учреждениях (48,3%) отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (см. таблицу 3.2.3). Единично упоминались факты решения таких вопросов с помощью найма специалиста по договору гражданско-правового характера.

**Уровень обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам
получать услуги наравне с другими**

Дистанционные способы	Количество и % организаций	
	Ед.	%
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	18	62,1
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	19	65,5
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	15	51,7
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	27	93,1
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	27	93,1
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	16	55,2

16-ть организаций социального обслуживания (55,2%) предоставляют своим посетителям возможность получения услуги в дистанционном режиме.

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации обеспечено в 18-х учреждениях (62,1%), дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, есть в 19-ти организациях социального обслуживания (65,5%).

Благоприятным можно считать тот факт, что в 27-ми учреждениях (93,1%) в штате есть сотрудники, прошедшие обучение и имеющие знания о правилах работы с посетителями с ограничениями здоровья.

У 27-ми организаций (93,1%) разработан и корректно функционирует сайт с альтернативной версией для инвалидов по зрению.

Важно понимать, что маломобильные группы населения – это не только люди с ограниченными возможностями здоровья, но люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п. Обеспечение доступной среды и создание условий получения услуг является важным направлением усовершенствования работы организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

Критерии:

Доброжелательность, вежливость работников организации

Удовлетворенность условиями оказания услуг

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.

Рекомендуется организация семинаров и тренингов с педагогическим составом, а также персоналом, обеспечивающим первичный контакт с получателями услуг, направленных на снятие психологического напряжения сотрудников, формирование компетенций по выстраиванию грамотной коммуникации с получателями услуг, способов выхода из конфликтной ситуации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг отдельными показателями, входящими в состав указанных критериев.

Анкета

Здравствуйте!

Просим Вас оценить работу организаций социального обслуживания. Это поможет нам исправить недостатки в работе.

Заполнить анкету нетрудно: прочитайте вопрос и варианты ответа. Затем обведите кружком тот (или те) номера вариантов, которые совпадают с Вашим мнением. В свободных строках или на полях анкеты Вы можете изложить свое мнение.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Все данные будут использованы в обобщенном виде.

Заранее благодарим Вас за помощь и внимание!

Укажите название организации социального обслуживания, в которой Вы являлись (являетесь) получателем услуг:

1. Знакомились ли Вы с информацией, размещенной на стендах в помещениях организации?

1. Да → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 2

2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 3

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (учредительные документы, информация о режиме и планах работы, услугах)?

1. Да

2. Нет

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

1. Да → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 4

2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 5

4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет» (учредительные документы, информация о режиме и планах работы, услугах)?

1. Да

2. Нет

5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (зоной отдыха, понятностью навигации, доступностью питьевой воды и санитарно-гигиенических помещений и др.)?

1. Да → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 7

2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 6

6. Что именно Вас не удовлетворяет? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. Отсутствие гардероба

2. Отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания)

3. Неудовлетворительное состояние гардероба

4. Отсутствие указателей внутри организации, чтобы найти нужное помещение

5. Отсутствие питьевой воды

6. Отсутствие/недостаточное количество санитарно-гигиенических помещений

7. Неудовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений (грязно, нет мыла и бумаги в туалетах)

8. Трудно добраться до организации на общественном транспорте

9. Другое (напишите, что именно) _____

7. Обращались ли Вы за информацией по телефону, по электронной почте или с помощью обращения прямо на сайте организации? (отметьте все способы)

1. По телефону → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 8
2. По электронной почте → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 8
3. С помощью электронного сервиса на сайте учреждения → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 8
4. Не обращался → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 9

8. Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников, с которыми Вы общались по телефону, электронной почте и/или через электронный сервис на сайте учреждения? (один ответ)

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников, отвечающих за информирование об услугах при обращении в учреждение? (один ответ)

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью обслуживающего персонала (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и т.д.)? (один ответ)

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

11. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации: отделений, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом? (один ответ)

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

12. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 13
2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 15

13. Насколько в целом Вы удовлетворены комфортностью условий для маломобильных граждан (инвалидов, посетителей с детьми, посетителей, испытывающих сложности в передвижении и ориентации)? (один ответ)

1. В целом удовлетворен → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 15
2. В целом не удовлетворен → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 14
3. Не обратил на это внимание → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 15
4. Затрудняюсь ответить → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 15

14. Что именно Вас не устраивает? (можно отметить несколько вариантов ответа)

1. Отсутствует выделенная парковка для автомобиля
2. Нет пандуса
3. Отсутствуют адаптированные лифты
4. Отсутствуют сменные кресла-коляски
5. Не обеспечено дублирование звуковой и световой информации
6. Не обеспечено дублирование шрифтом Брайля

7. Отсутствует специально оборудованный туалет
8. Нет работников, прошедших обучение по сопровождению инвалидов
9. Отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме

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

1. Да, услуга предоставлена своевременно / ранее установленного срока
2. Нет, услуга предоставлена с опозданием

16. Если говорить в целом, насколько Вы удовлетворены условиями оказания услуг этой организации социального обслуживания? (один ответ)

1. В целом удовлетворен
2. В целом не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

17. Вы могли бы порекомендовать данную организацию своим родственникам и знакомым? (один ответ)

1. Да, порекомендовал(-ла) бы
2. Нет, не порекомендовал(-ла) бы
3. Затрудняюсь ответить

18. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

—

**НЕСКОЛЬКО ВОПРОСОВ О ВАС /ЛИЦЕ, ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ
КОТОРОГО ВЫ ЯВЛЯЕТЕСЬ**

19. Ваш пол /пол лица, представителем которого Вы являетесь:

1. Мужской
2. Женский

**20. Ваш возраст / возраст лица, представителем которого Вы являетесь:
_____ (укажите сколько Вам полных лет)**

21. Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:

1. полустационарная форма социального обслуживания
2. стационарная форма социального обслуживания
3. социальное обслуживания на дому

Благодарим Вас за участие в опросе!

Объем выборки (требуемый и фактический), чел.

№ п/п	Наименование учреждения	Кол-во получателей услуг в 2022 году	Выборка 40% (но не более 600)	Фактическая выборка
1.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северного округа»	42414	600	616
2	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»	48272	600	485
3.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа»	36976	600	949
4.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Южного округа»	37472	600	596
5.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Социально - реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»	34	33	34
6.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Чапаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	95	76	109
7.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Гольяттинский социальный приют для детей и подростков «Дельфин»	50	44	47
8.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей	160	113	135

	«Единство» городского округа Тольятти (коррекционный)»			
9.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)»	151	108	111
10.	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» городского округа Тольятти (коррекционный)»	60	52	74
11.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	312	172	215
12.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Алексеевский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	51	45	45
13.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Сызранский пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	615	246	264
14.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Сызранский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	432	172	173
15.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Тольяттинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	414	166	182
16.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Самарский	230 Госзадание – 190	92 Перерасчет – 76	88

	пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»			
17.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский»	3460	600	643
18.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний «Здоровье»	800	320	320
19.	Государственное бюджетное учреждение Самарской области «Областной реабилитационный центр для детей и подростков»	356	142	150
20.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа" (АНО "ЦСОН Юго-Западного округа)	7265	600	1051
21.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Северо-Восточного округа" (АНО "ЦСОН СВО")	5042	600	4307
22.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения Восточного округа" (АНО "ЦСОН Восточного округа")	5330	600	813
23.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения «Тольяттинский" (АНО "ЦСОН "Тольяттинский")	4717	600	609
24.	Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Безымянский" городского округа Самара (АНО "ЦСОН "Безымянский")	6267	600	676
25.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский	40	36	23

	реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями" (ГКУ СО "Клявлинский РЦД и ПОВ")			
26.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Ровесник" (ГКУ СО "КЦ СО "Ровесник")	173	70	83
27.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Областной центр социальной помощи семье и детям" (ГКУ СО "Областной центр социальной помощи семье и детям")	273 26856	109 + 600	848
28.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Клявлинский социальный приют для детей и подростков "Надежда" (ГКУ СО "Клявлинский СП "Надежда")	32	30	34
29.	Государственное казенное учреждение Самарской области "Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями "Варрель" (ГКУ СО "РЦДиПОВ "Варрель")	124	94	117

Половозрастной профиль респондентов, прошедших онлайн-анкетирование в рамках независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

	Пол получателя услуги		Возрастные группы					Форма социального обслуживания, при которой была получена услуга		
	Мужской	Женский	до 14 лет	15-17 лет	18-35 лет	36-59 лет	60 лет и старше	Полустационарная форма социального обслуживания	Стационарная форма социального обслуживания	социальное обслуживание на дому
ГКУ СО "КЦСОН Северного округа"	26,3%	73,7%	1,1%	1,3%	13,3%	48,9%	35,4%	93,7%	4,1%	2,3%
ГКУ СО "КЦСОН Юго-Западного округа"	30,3%	69,7%	0,4%	0,2%	20,2%	46,6%	32,6%	87,2%	3,3%	9,5%
ГКУ СО "КЦСОН Северо-Восточного округа"	27,9%	72,1%	0,9%	0,9%	9,3%	40,1%	48,7%	94,8%	1,5%	3,7%
ГКУ СО "КЦСОН Южного округа"	27,2%	72,8%	0,7%	0,2%	14,6%	37,6%	47,0%	87,1%	7,0%	5,9%
ГКУ СО СРЦ "Солнечный лучик"	41,2%	58,8%	5,9%	41,2%	17,6%	29,4%	5,9%	2,9%	94,1%	2,9%
ГКУ СО "ЧСРЦ для несовершеннолетних"	3,7%	96,3%	3,7%	0,0%	16,5%	76,1%	3,7%	41,3%	52,3%	6,4%
ГКУ СО "Дельфин"	31,9%	68,1%	40,4%	38,3%	4,3%	17,0%	0,0%	34,0%	66,0%	0,0%
ГКУ СО "Единство"	52,6%	47,4%	5,2%	51,9%	30,4%	11,1%	1,5%	0,0%	100,0%	0,0%
ГКУ СО "Искра"	36,9%	63,1%	26,1%	32,4%	19,8%	19,8%	1,8%	18,9%	80,2%	0,9%
ГКУ СО "Созвездие"	41,9%	58,1%	16,2%	37,8%	44,6%	1,4%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
ГКУ СО "Похвистневский"	33,5%	66,5%	0,0%	0,0%	34,0%	60,5%	5,6%	20,9%	75,8%	3,3%

молодежный пансионат"										
ГКУ СО "Алексеевский пансионат для инвалидов"	8,9%	91,1%	0,0%	0,0%	2,2%	60,0%	37,8%	4,4%	95,6%	0,0%
ГБУ СО «Сызранский пансионат для инвалидов»	7,6%	92,4%	0,0%	0,0%	9,8%	59,8%	30,3%	0,0%	100,0%	0,0%
ГБУ СО «Сызранский пансионат для ветеранов труда»	53,2%	46,8%	0,0%	0,0%	0,0%	13,9%	86,1%	1,2%	98,8%	0,0%
ГБУ СО «Тольяттинский пансионат для ветеранов труда»	66,5%	33,5%	0,0%	0,0%	3,3%	31,9%	64,8%	0,5%	99,5%	0,0%
ГБУ СО «Самарский пансионат для детей-инвалидов»	11,4%	88,6%	3,4%	1,1%	12,5%	76,1%	6,8%	36,4%	50,0%	13,6%
ГБУ СО «РЦ «Самарский»	35,5%	64,5%	0,5%	0,0%	7,3%	47,7%	44,5%	65,5%	33,7%	0,8%
ГБУ СО «РЦ «Здоровье»	51,9%	48,1%	0,0%	0,3%	34,1%	53,1%	12,5%	98,8%	1,3%	0,0%
ГКУ СО «ОРЦ для детей и подростков»	38,7%	61,3%	26,7%	0,0%	39,3%	33,3%	0,7%	86,7%	8,7%	4,7%
ОСОН Приволжский АНО "ЦСОН Юго-Западного округа"	20,3%	79,7%	0,1%	0,0%	0,8%	6,9%	92,2%	3,5%	0,4%	96,1%
ОСОН г.о. Похвистнево АНО "ЦСОН Северо-Восточного округа"	33,4%	66,6%	0,0%	0,0%	0,1%	6,3%	93,6%	0,7%	0,1%	99,1%
ОСОН м.р. Кинельский АНО "ЦСОН Восточного округа"	19,4%	80,6%	0,0%	0,0%	2,3%	14,5%	83,1%	3,3%	2,1%	94,6%
АНО ЦСОН «Тольяттинский»	20,9%	79,1%	0,2%	0,0%	0,0%	0,8%	99,0%	1,0%	0,2%	98,9%

АНО ЦСО "Безымянский"	19,2%	80,8%	0,1%	0,0%	1,5%	19,5%	78,8%	4,4%	2,1%	93,5%
ГКУ СО "Клявлинский РЦ" Клявлинский	4,3%	95,7%	4,3%	0,0%	17,4%	69,6%	8,7%	47,8%	47,8%	4,3%
ГКУ СО "КЦСОН Ровесник"	10,8%	89,2%	0,0%	22,9%	12,0%	57,8%	7,2%	30,1%	65,1%	4,8%
ГКУ СО "ОЦСПСид"	47,2%	52,8%	47,5%	1,9%	12,5%	34,3%	3,8%	74,9%	24,2%	0,9%
ГКУ СО "Клявлинский приют Надежда"	26,5%	73,5%	8,8%	32,4%	5,9%	52,9%	0,0%	61,8%	38,2%	0,0%
ГКУ СО "РЦ Варрель"	42,7%	57,3%	25,0%	1,7%	44,8%	26,7%	1,7%	88,9%	8,5%	2,6%

Бланк оценки

1	Открытость и доступность информации об организации	1 – есть 0 – нет
1.1.	объем информации на информ.стендах	
1	Дата государственной регистрации	
2	Сведения об учредителе (учредителях)	
3	Место нахождения учреждения (при наличии - филиалов)	
4	Режим, график работы учреждения	
5	Контактные телефоны	
6	Адрес электронной почты	
7	Структура и органы управления учреждения	
8	Сведения о форме социального обслуживания, видах социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги), порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги	
9	Сведения о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
10	Сведения о руководителе, его заместителях, руководителей филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	
11	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	
12	Сведения о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
13	Сведения об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	
14	Сведения о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	
15	Сведения о финансово-хозяйственной деятельности организации (Копия плана)	

16	Сведения о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	
17	Сведения о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (документы о проверках, устранении нарушений, требования по соблюдению пожарной безопасности) / о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти	
18	о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	
1.3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	0
1	телефон	
2	электронная почта	
3	электронные сервисы (форма обратной связи, онлайн-консультант и пр.)	
4	раздел "часто задаваемые вопросы"	
5	наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	
2	Комфортность условий предоставления услуг	
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
2	наличие и понятность навигации внутри организации	
3	наличие и доступность питьевой воды	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5	санитарное состояние помещений организаций	
6	транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки	
7	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	
3	Доступность услуг для инвалидов	
3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	
1	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов	
4	наличие сменных кресел-колясок	
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

3.2.	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	
6	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
7	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
8	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
9	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
10	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации)	
11	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	