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

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) социального обслуживания (полустационарная форма обслуживания)

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)							
1.1.	**Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:**	**0,3**		**баллы**	**100**	**100 баллов определяется по формуле**	
1.1.1	на информационных стендах в помещении организации (учреждения);		- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	менее чем на 10%	**100**		**наблюдение**
			- количество материалов, размещённых на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %			

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
1.1.2.	на официальном сайте организации (учреждения) в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)		- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	менее чем на 10%	**100**		**мониторинг сайта**
			- количество материалов, размещённых на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %			
1.2.	**Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:** телефон; электронная почта; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)	**0,3**		**да/нет**	**100**	**100 баллов определяется по формуле**	**мониторинг сайта**
			- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия				
			- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трёх способов включительно)				
			- в наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия				

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
1.3.	**Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещённой:**	**0,4**		**баллы**	**89**	**100 баллов определяется по формуле**	**опрос**
1.3.1	на информационных стендах в помещении организации (учреждения)		число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещённой на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	**95**		
1.3.2.	на официальном сайте организации (учреждения)		число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещённой на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	**83**		
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K^1)					**100 баллов Для расчёта K^1**		

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг в том числе время ожидания предоставления услуг							
2.1.	**Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:**	**0,3**		**есть/нет возможность имеется / отсутствует**		**100 баллов определяется по формуле**	**наблюдение**
2.1.1.	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;		отсутствуют комфортные условия		**60**		
			наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх)				

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
	- санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность: (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.		наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг				

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
2.2.	**Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на приём к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)**	**0,4**		**%**	**98**	**100 баллов определяется по формуле**	**опрос**
2.2.1.	Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на приём к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)		число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %			
2.3.	**Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг**	**0,3**	**число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос**	**менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %**	**96**	**100 баллов определяется по формуле**	**опрос**
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)					**100 баллов Для расчёта K^2**		

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов							
3.1.	**Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов:**	**0,3**		**есть/нет**	**20**	**100 баллов определяется по формуле**	**наблюдение**
3.1.1.	- оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений		- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырёх) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов				
3.2.	**Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:**	**0,4**		**есть/нет**	**60**	**100 баллов определяется по формуле**	**Наблюдение**
3.2.1.	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления		- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх)				

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
	инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; – наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		- наличие пяти и более условий доступности				

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	0,3	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	**99**	100 баллов определяется по формуле	опрос
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» ($К^3$)					**100 баллов Для расчёта $К^3$**		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций (учреждений)							
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0,4	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	**89**	100 баллов определяется по формуле	опрос

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)	0,4	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	**89**	100 баллов определяется по формуле	опрос
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0,2	число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	**99**	100 баллов определяется по формуле	опрос
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» ($К^4$)					**100 баллов Для расчёта $К^4$**		
V. Показатели, характеризующие удовлетворённость условиями оказания услуг							

№ п/п	Показатели	Значимость	Индикаторы параметров показателей	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Максимально возможный суммарный балл организации данного типа	Источник получения информации
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)	0,3	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	**100**	100 баллов определяется по формуле	опрос
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)	0,2	число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	**99**	100 баллов определяется по формуле	опрос
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	0,5	число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	**99**	100 баллов определяется по формуле	опрос
Итого по критерию 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» ($К^5$)					**100 баллов Для расчёта $К^5$**		

Итоговый показатель учреждения: 86 баллов (определяется по формуле)

ПРИМЕЧАНИЯ:

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

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

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

Во время выезда в учреждений было выявлено что:

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

Из критериев отражающих обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для оказания услуг, в организации (учреждении): доступна питьевая вода; предусмотрена транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте); существует возможность записи не получение услуги посредством дистанционных методов.

Из критериев отражающих оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов, в организации (учреждении) предусмотрены: оборудование входных групп пандусами.

Из критериев отражающих обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в организации (учреждении) предусмотрены: наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

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

на информационных стендах в помещении организации (учреждения) – **95%**

на официальном сайте организации (учреждения) – **83%**

Своевременность предоставления услуги (доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты) – **98%**

Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг – **86%**

Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) – **99%**

Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приёмного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию – **89%**

Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) –**89%**

Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – **99%**

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

Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) – **99%**

Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) – **99%**

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

- разнообразить программу;
- улучшить техническую оснащенность помещений.

Рекомендации и предложения:

- предусмотреть наличие комфортной зона отдыха, оборудованная соответствующей мебелью;
- обратить внимание на наличие и понятность навигации внутри организации;
- предусмотреть наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- обратить внимание на санитарное состояние помещений;
- обратить внимание на транспортную доступность (наличие парковки);
- предусмотреть стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- предусмотреть наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;
- предусмотреть наличие сменных кресел-колясок;
- предусмотреть наличие специально-оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- обратить внимание на дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- обратить внимание на дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- обратить внимание на возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Итоговый балл организации (учреждения) составил **81,8 баллов,** это означает, что организацией (учреждением) выполняются все предписанные требования к деятельности на среднем уровне, однако данный показатель не отражает объективно всей ситуации в организации (учреждении), для исправления которой необходимо выполнить ряд условий (См. Рекомендации и предложения).

Представители Центра социологических исследований Астраханского государственного у н и в е р с и т е т а ,

у