**Таблица 4.7** – Показатели оценки качества условий оказания услуг МБУ «Пензенский городской комплексный центр срочной социальной помощи населению»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателей оценки качества** | **Значение показателей в баллах** |
| 1 | **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы** | **100** |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ | 100 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования | 100 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы | 100 |
|  | | |
| 2 | **Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** | **100** |
| 2.1 | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | 100 |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) | 100 |
| 2.3 | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 100 |
|  | | |
| 3 | **Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** | **94** |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 80 |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100 |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100 |
|  | | |
| 4 | **Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы** | **100** |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | 100 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | 100 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100 |
|  | | |
| 5 | **Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** | **100** |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | 100 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 100 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 100 |
|  | | |
|  | **Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества** | **98,8** |

**Замечания:**

1. Отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

**3.7 Анализ результатов исследования оценки качества оказания социальных услуг населению МБУ «Пензенский городской комплексный центр срочной социальной помощи населению»**

В ходе проведения опроса было опрошено 65 человек (2% от общего числа получателей социальных услуг), из них 70% - женщины, 30% - мужчины.

Было выявлено, что получатели услуг активно обращаются к информации о деятельности организации, размещенной как на информационных стендах в помещении организации, так и на официальном сайте организации в сети Интернет, а также пользуются дистанционными способами взаимодействия.

Все услуги в организации были предоставлены своевременно.

Выявлен очень высокий уровень удовлетворенности комфортностью и доступностью условий предоставления услуг, доброжелательностью и вежливостью работников организации.

Все получатели услуг готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым.

**Таблица 3.7**

|  |  |
| --- | --- |
| При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации? | |
| Да | 100% |
| Нет | - |
|  | |
| Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? | |
| Да | 100% |
| Нет | - |
|  | |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? | |
| Да | 97% |
| Нет | 3% |
| Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет? | |
| Да | 100% |
| Нет | - |
|  | |
| Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились? | |
| Да | 100% |
| Нет | - |
|  | |
| Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации? | |
| Да | 100% |
| Нет | - |
|  | |
| Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | |
| Да | 34% |
| Нет | 66% |
|  | |
| Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в организации? | |
| Да | 100% |
| Нет | - |
|  | |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию? | |
| Да | 100% |
| Нет | - |
|  | |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию? | |
| Да | 100% |
| Нет | - |
|  | |
| Пользовались ли Вы какими-либо способами дистанционного взаимодействия с организацией? | |
| Да | 98% |
| Нет | 2% |
|  | |
| Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме? | |
| Да | 100% |
| Нет | - |
|  | |
| Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? | |
| Да | 100% |
| Нет | - |
|  | |
| Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг? | |
| Да | 100% |
| Нет | - |
|  | |
| Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? | |
| Да | 100% |
| Нет | - |

**2.7 МБУ «Пензенский городской комплексный центр срочной социальной помощи населению»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень информации | на информацион-ных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети Интернет |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации |  |  |
| 1. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты |  |  |
| 1. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда |  |  |
| 1. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед |  |  |
| 1. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты |  |  |
| 1. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты |  |  |
| 1. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания | **Х** |  |
| 1. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети Интернет) |  |  |
| 1. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) |  |  |
| 1. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) |  |  |
| 1. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно |  |  |
| 1. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |  |  |
| 1. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |  |  |
| 1. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |  |  |
| 1. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)\* | * **\*** | * **\*** |
| 1. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) | **Х** |  |
| 1. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) |  | **+** |
| 1. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)\* | * **\*** | * **\*** |
| 1. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) |  |  |
| **Всего максимально возможное количество материалов**  **\единиц информации** | **17 (15\*\*)** | **19 (17\*\*)** |
| **Всего в данной организации** | **17** | **19** |

**Условные обозначения:**

**+** информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

**Х** информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации. Нет специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

**\*** При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

**\*\*** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации Инорм, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - \*).

В таблице 4.23 сведены значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

**Таблица 4.23** – Сводная таблица значений показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Наименование показателя** | | | | | **Общий показатель** |
| Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников организации | Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 1 | ГАУСО «Пензенский дом ветеранов» | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 | **98,8** |
| 2 | ГБУССЗН «Областной социально-реабилитационный центр для детей и молодых инвалидов» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 3 | ГБСУСОПО «Мокшанский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 100 | 100 | 92 | 100 | 100 | **98,4** |
| 4 | ГАУСО ПО «Грабовский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 5 | ГАУСО ПО «Сосновский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 | **98,8** |
| 6 | ГАУСО ПО «Бековский пансионат ветеранов войны и труда» | 98,1 | 100 | 80 | 100 | 100 | **95,6** |
| 7 | МБУ «Пензенский городской комплексный центр срочной социальной помощи населению» | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 | **98,8** |
| 8 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Башмаковского района Пензенской области | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 9 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Бековского района Пензенской области | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 10 | МБСУ СО «Поимский пансионат» Белинского района Пензенской области | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 11 | МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Вадинского района Пензенской области | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 | **98,8** |
| 12 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Каменского района Пензенской области | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 13 | МКУ «Социальный приют для детей и подростков» Каменского района Пензенской области | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 14 | МБУ Кузнецкого района Пензенской области «Комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 15 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Мокшанского района Пензенской области | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 16 | Автономная некоммерческая организация содействия социальной адаптации личности «Квартал Луи» | 100 | 100 | 92 | 100 | 100 | **98,4** |
| 17 | Пензенское региональное отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» | 87,4 | 100 | 66 | 100 | 100 | **90,7** |
| 18 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Иссинского района Пензенской области | 100 | 100 | 88 | 100 | 100 | **97,6** |
| 19 | МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лунинского района Пензенской области | 100 | 100 | 88 | 100 | 100 | **97,6** |
| 20 | МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Тамалинского района Пензенской области | 100 | 100 | 88 | 100 | 100 | **97,6** |