Результаты оценки качества услуг учреждений социального обслуживания для лиц без определенного места жительства

1. МУ "Комплекс социальной адаптации граждан" г. Магнитогорск;
2. МБУ "Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определённого места жительства" г. Златоуст;
3. МКУ "Комплекс социальной адаптации граждан" г. Миасс;
4. МУ "Центр социально-трудовой реабилитации " г. Челябинск;
5. МУ "Комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определённого места жительства" г. Челябинск

| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **Оценка показателя, балл** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **I.**  | **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** | **1,7** | **1,8** | **1,8** | **1,8** | **1,6** |
| 1 | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): | 2,9 | 3 | 2,9 | 3 | 1,9 |
| 1.1 | [«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»](http://www.bus.gov.ru/) | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 1.2 | соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Наличие информации на сайте: | 0,9 | 1 | 0,9 | 1 | 0,9 |
|
|
|
|
|
|
|   | дата государственной регистрации | + | + | + | + | + |
|   | об учредителе (учредителях | + | + | + | + | + |
|   | место нахождения, филиалах (при их наличии) | + | + | + | + | + |
|   | режим, график работы | - | - | + | + | - |
|   | контактные телефоны | + | + | + | + | + |
|   | адреса электронной почты | + | + | + | + | + |
|   | структура организации социального обслуживания | + | + | - | + | + |
|   | органы управления организации социального обслуживания | + | + | + | + | + |
|   | форма социального обслуживания | + | + | + | + | + |
|   | виды социальных услуг | + | + | + | + | + |
|   | порядке и об условиях предоставления социальных услуг | + | + | + | + | + |
|   | тарифы на социальные услуги | + | + | - | + | + |
|   | численность 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 | + | + | - | + | + |
|   | о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы) | + | + | + | + | + |
|   | наличие библиотек | - | - | - | - | - |
|   | наличие объектов спорта | - | - | - | - | - |
|   | наличие средств обучения и воспитания | - | - | - | - | - |
|   | наличие условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); | - | + | - | + | + |
|   | обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); | - | + | - | + | - |
|   | наличие доступа к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет" | + | + | + | + | + |
|   | количество 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; | + | + | + | + | + |
|   | объем 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; | - | - | - | + | + |
|   | наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | + | + | + | + | - |
|   | правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, | + | + | + | + | + |
|   | правилах внутреннего трудового распорядка | + | + | + | + | + |
|   | коллективный договор | + | - | - | + | + |
|   | о финансово-хозяйственной деятельности | + | - | - | + | + |
|   | наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; | + | + | + | + | + |
|   | иная информация, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации. | + | + | + | + | + |
| 1.3.   | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.  | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3.1 | телефон | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3.2 | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | 0,8 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 0,5 |
| 4.1 | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания (для получения необходимой информации от числа контрольных звонков значение показателя (в %), деленное на 100) | 0,8 | 1 | 1 | 1 | 0,5 |
|
| 4.2 | доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений (значение показателя (в %), деленное на 100) | 0 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0 |
| 5 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5.1 | лично в организацию социального обслуживания  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5.2 | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5.3 | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6.1 | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания (отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6.2 | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6.3 | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» (отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Довольны ли вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг (значение показателя (в %), деленное на 100) | 1 | 1 | 0,92 | 1 | 0,94 |
| 8 | Считаете ли вы условия оказания услуг доступными (значение показателя (в %), деленное на 100) | 1 | 1 | 0,85 | 0,94 | 0,94 |
| 9 | Оцениваете ли вы благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее (значение показателя (в %), деленное на 100) | 0,97 | 1 | 1 | 0,88 | 0,97 |
| **II.**  | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | 1,6 | 1,6 | 1,7 | 1,3 | 1,6 |
| 1 | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг: | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 1.1 | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) (оборудована/ частично оборудована /не оборудована) | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 |
| 1.2 | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения (доступны/ частично доступны /не доступны) | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 |
| 1.3 | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения (доступно/ частично доступно /не доступно) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1.4 | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (% от штатных единиц, установленных в штатном расписании) (значение показателя (в %), деленное на 100) | 0,8 | 0,8 | 1 | 0,8 | 0,9 |
| **III** | **III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги** | **0,71** | **0,8** | **0,73** | **0,71** | **0,54** |
| 1 | Ожидали ли вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги (значение показателя (в %), деленное на 100) | 0,22 | 0 | 0,23 | 0,2 | 0,47 |
| 2 | Сколько времени вы ожидали приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг Более 30 мин | 0,6 | 0,5 | 0 | 0 | 0,6 |
|   | от 15 до 30 мин | 0,31 | 0,2 | 0,15 | 0,38 | 0,39 |
|   | менее 15 мин | 0,64 | 0,6 | 0,69 | 0,62 | 0,55 |
| **IV** | **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** | **0,9** | **0,8** | **0,7** | **0,8** | **0,8** |
| 1 | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года,от общего числа работников (значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,5 | 0,2 | 0,1 | 0,2 | 0,2 |
| 2 | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): более 5 жалоб/менее 5 жалоб/жалоб не зарегистрировано | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Высоко ли вы оцениваете доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания (значение показателя (в %), деленное на 100) | 1 | 1 | 0,85 | 0,94 | 0,97 |
| 4 | Высоко ли вы оцениваете компетентность работников организации социального обслуживания (значение показателя (в %), деленное на 100) | 0,91 | 1 | 0,77 | 0,93 | 0,9 |
| **V** | **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** | **0,96** | **0,99** | **0,90** | **0,95** | **0,96** |
| 1 | Положительно ли оцениваете изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания (значение показателя (в %), деленное на 100) | 0,97 | 1 | 0,92 | 1 | 0,94 |
| 2 | Удовлетворены ли вы условиями предоставления социальных услуг (значение показателя (в %), деленное на 100) | 0,9 | 1,0 | 0,9 | 0,9 | 1,0 |
| 2.1. | жилым помещением | 0,97 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2.2.   | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 0,94 | 1 | 0,92 | 1 | 0,97 |
| 2.3.   | питанием | 0,86 | 1 | 0,92 | 0,81 | 0,81 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 0,87 | 1 | 1 | 0,94 | 1 |
| 2.5.   | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 0,94 | 1 | 1 | 0,94 | 1 |
| 2.6.  | хранением личных вещей | 0,86 | 0,9 | 0,92 | 0,88 | 1 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 0,97 | 0,95 | 1 | 0,8 | 0,97 |
| 2.8.  | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 0,86 | 0,9 | 0,92 | 1 | 0,97 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 0,94 | 0,95 | 0,85 | 0,94 | 1 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 0,92 | 0,95 | 0,85 | 0,94 | 0,97 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 0,97 | 0,95 | 0,85 | 1 | 0,87 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 0,94 | 1 | 0,92 | 0,88 | 0,9 |
| 3 | Удовлетворены ли вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) (значение показателя (в %), деленное на 100) | 1 | 1 | 0,85 | 0,88 | 0,97 |
| 4 | Готовы ли вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании (значение показателя (в %), деленное на 100) | 0,94 | 1 | 0,92 | 1 | 0,97 |
|   | **Итоговый балл по учреждению** | **5,86** | **6,03** | **5,78** | **5,51** | **5,48** |