

**АКТ № 21**

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

**Наименование организации:** БУ «Сургутский центр социальной помощи семье и детям»

**Юридический адрес:** 628417, г. Сургут; ул. Лермонтова, д.9

**Фактический адрес:** 628417, г. Сургут; ул. Лермонтова, д.9

**Ф.И.О. руководителя:** Баталина Вера Семеновна

**Контактный телефон:** 8 (3462) 34-10-30

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
						в баллах
<b>1</b>	<b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	<b>30%</b>	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	<b>100 баллов</b>
	- на информационных стендах в помещении организации;			- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	<b>100 баллов</b>	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».			- отсутствует информация о деятельности организации		
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	<b>100</b>	
1.2.	Наличие и функционирование на	<b>30%</b>	1.2.1. Наличие и функционирование	- отсутствуют	0 баллов	<b>80 баллов</b>

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссией
	официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:			
	- телефона;		- телефона;			
	- электронной почты;		- электронной почты;	- один дистанционный способ взаимодействия	10 баллов	
	- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);		- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);	- два дистанционных способа взаимодействия	20 баллов	
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.);		- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;	- три дистанционных способа взаимодействия	40 баллов	
			- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;	- четыре дистанционных способа взаимодействия	80 баллов	
			- иного электронного сервиса	- пять и более дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	
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 в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссией	
	<b>Итого по критерию 1</b>	<b>100%</b>				<b>94 баллов</b>	
<b>2</b>	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</b>						
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	<b>60 баллов</b>	
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;							
<b>- наличие и понятность навигации внутри организации;</b>			- наличие одного условия	10 баллов			
- наличие и доступность питьевой воды;			- наличие двух условий	20 баллов			
<b>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</b>			- наличие трех условий	40 баллов			
<b>- санитарное состояние помещений организации;</b>			<b>- наличие четырех условий</b>	<b>60 баллов</b>			
<b>- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);</b>			- наличие пяти условий	80 баллов			
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);			- шесть и более условий	100 баллов			
	2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	40%	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссией
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	<b>99,5 баллов</b>
	<b>Итого по критерию 2</b>	<b>100%</b>				<b>87,85 баллов</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>					
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	<b>80 баллов</b>
	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;		- <b>оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;</b>	- наличие одного условия	20 баллов	
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;		- <b>выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</b>	- наличие двух условий	40 баллов	
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;		- <b>адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</b>	- наличие трех условий	60 баллов	
	- сменных кресел-колясок;		- <b>сменных кресел-колясок;</b>	<b>- наличие четырех условий</b>	<b>80 баллов</b>	
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.		- <b>специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</b>	- наличие пяти условий	100 баллов	
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	<b>100 баллов</b>
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- <b>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</b>			
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		- <b>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-</b>	- наличие одного условия	20 баллов	

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии
			<b>точечным шрифтом Брайля;</b>			
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		<b>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</b>	- наличие двух условий	40 баллов	
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;		<b>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</b>	- наличие трех условий	60 баллов	
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);		<b>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);</b>	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		<b>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</b>	<b>- наличие пяти и более условий</b>	<b>100 баллов</b>	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30%	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	<b>95,1 баллов</b>
	<b>Итого по критерию 3</b>	<b>100%</b>				<b>92,5 баллов</b>
<b>4</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»</b>					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<b>40%</b>	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	<b>100 баллов</b>	<b>100 баллов</b>
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации,	<b>40%</b>	4.2.1.Удовлетворенность	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	<b>100 баллов</b>	<b>100 баллов</b>

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссией
	обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальных работников и прочие) при обращении в организацию	непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	<b>100 баллов</b>
<b>Итого по критерию 4</b>		<b>100%</b>				<b>100 баллов</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	<b>30%</b>	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	<b>100 баллов</b>	<b>100 баллов</b>
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	<b>100 баллов</b>
5.3.	Доля получателей услуг,	50%	5.3.1. Удовлетворенность	доля получателей услуг, удовлетворенных в	0-100	<b>95,9</b>

№ п/п	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссией
	удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	баллов	<b>баллов</b>
	<b>Итого по критерию 5</b>	<b>100%</b>				<b>97,95 баллов</b>
<b>ИТОГО:</b>						<b>94,6</b>

**Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

**НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ**

**Выводы по результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и доступность питьевой воды;

**Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»**

Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:

- сменных кресел-колясок.

**Выводы по результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»**

**НЕТ ЗАМЕЧАНИЙ**

**Выводы по результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Повысить долю получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации до 100%.