**АКТ № 21**

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО 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 | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка незави-симой комиссии |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| в баллах |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 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 | **100 баллов** |
| - 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) | **100 баллов** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - 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) | **100** |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | - отсутствуют | 0 баллов | **80 баллов** |
| - 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** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **94 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| 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 | **60 баллов** |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; |
| **- наличие и понятность навигации внутри организации;** |
| - наличие и доступность питьевой воды; | - наличие одного условия | 10 баллов |
| **- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;** | - наличие двух условий | 20 баллов |
| **- санитарное состояние помещений организации;** | - наличие трех условий | 40 баллов |
| **- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);** | **- наличие четырех условий** | **60 баллов** |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - наличие пяти условий | 80 баллов |
| - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - 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** |
|
|  |  |  |  |  |  |  |
| 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 | **99,5 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **87,85 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| 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 | **80 баллов** |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | **- оборудованных входных групп пандусами/**подъемными платформами; | - наличие одного условия | 20 баллов |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | **- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;** | - наличие двух условий | 40 баллов |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, **поручней, расширенных дверных проемов**; | - наличие трех условий | 60 баллов |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | **- наличие четырех условий** | **80 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | **- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации** | - 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 | **100 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | **- 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; | **- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;** | - наличие одного условия | 20 баллов |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | **- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);** | - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | **- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;** | - наличие трех условий | 60 баллов |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | **- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);** | - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | **- наличие возможности предоставления услуги** в дистанционном режиме или **на дому** | **- наличие пяти и более условий** | **100 баллов** |
| 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 | **95,1 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **92,5 баллов** |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»** | | | | | |
| 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). | **40%** | 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) | **100 баллов** | **100 баллов** |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальных работников и прочие) при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
| 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 | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| 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). | **30%** | 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) | **100 баллов** | **100 баллов** |
| 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: | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | **100 баллов** |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 50% | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | **95,9 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **97,95 баллов** |
| **ИТОГО:** | | |  | | | **94,6** |

**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%.