

**Бланк**  
**независимой оценки качества работы организации социального обслуживания Новгородской области**

Дата заполнения: 14.12.2018

Наименование организации: Областное автономное учреждение социального обслуживания «Новгородский центр социальной адаптации»

Адрес учреждения (фактический): 173020, г. Великий Новгород, Хутынская ул., 5Б

**ПОКАЗАТЕЛИ,**  
**ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО**  
**ОБСЛУЖИВАНИЯ (основание приказ министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н)**

N п/п	Показатели	Оценка качества		Баллы
		Соответствует	Не соответствует	
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <*>:			100
	на информационных стендах в помещении организации	В полном объеме		100
	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее официальный сайт организации)	В полном объеме		100
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:			100
	телефона	Есть		30
	электронной почты;	Есть		30
	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	Есть		30
	раздела "Часто задаваемые вопросы";	Есть		30

*Ю.И. ~ 105*  
*16.03.2019*

	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			30
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			100
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:			100
	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	Зона отдыха есть Мебель есть	Отсутствует комфорт	20
	наличие и понятность навигации внутри организации		Нет	0
	наличие и доступность питьевой воды	Есть		20
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Есть		20
	санитарное состояние помещений организации	Удовлетворительное		0
	транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	Есть	Парковка без знаков	20
	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.)	При личном посещении		20
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).			100

2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			85
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:			40
	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	пандус	Платформ нет	20
	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов		Отсутствует (нет выделенной территории, оборудованной спец. дорожным знаком)	0
	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов		Нет	0
	наличие сменных кресел-колясок	Есть		20
	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.		Нет	0
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:			40
	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации		Нет	0
	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля		Нет	0
	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		Нет	0
	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	Есть		20
	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на	Есть (должностная)		20

	прилегающей территории			
	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		Отсутствует	0
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).			100
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			100
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			100
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных 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.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			100
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать			81

	организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			99
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			91