

**БЛАНК**  
**независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**организациями социального обслуживания Новгородской области**

Дата заполнения: 01.07.2021

Наименование организации: ОАУСО "Новгородский центр социальной адаптации"

Адрес учреждения (фактический): 173020, ул. Хутынская, д. 5б, Великий Новгород

**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 <*>:			
	на информационных стендах в помещении организации	Имеется 15 материалов		
	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации)	Имеется 17 единиц информации		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (по 30 баллов):			90
	телефона	имеется		30
	электронной почты;	имеется		30
	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	имеется		30

	раздела "Часто задаваемые вопросы";	имеется		30
	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	имеется		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).	анкета		98%
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг (по 20 баллов):				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:			100
	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	имеется		20
	наличие и понятность навигации внутри организации	имеется		20
	наличие и доступность питьевой воды	имеется		20
	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	имеется		20
	санитарное состояние помещений организации	соответствующее		20
	транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	имеется		20
	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в	имеется доступность записи на получение услуги по телефону, на официальном сайте организации, при личном посещении	отсутствует возможность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	20

	регистратуре или у специалиста организации и пр.)			
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.).	анкета		100%
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	анкета		97%
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов (по 20 баллов):			80
	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Имеется пандус		20
	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	имеется		20
	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов		отсутствуют	0
	наличие сменных кресел-колясок	имеются		20
	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Имеются, требуют ремонта		20
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (по 20 баллов):			80
	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	имеется		20
	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	имеется		20

	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)		отсутствует	0
	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	имеется		20
	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	имеется		20
	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		Отсутствует, стационар	0
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	анкета		94%
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).	анкета		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).	анкета		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).	анкета		100%
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг				
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	анкета		90%
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).	анкета		94%
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	анкета		97%