Утверждаю:

Директор ООО «Демиург»

_____ В.А. Сивкова

**Отчет по результатам обработки и анализа
информации, полученной в ходе проведения
независимой оценки качества оказания услуг
организациями социального обслуживания Республики
Хакасия в 2022 году**

Абакан, 2022

1.2. Параметры и значения показателей независимой оценки качества организациями социального обслуживания

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
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 (источник информации - очное посещение организации)¹ ; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт) (источник информации - официальный сайт организации)²	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или	100 баллов	30%	0,3	30 баллов

¹В соответствии со статьей 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239, приказом Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н

²В соответствии со статьей 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239, приказом Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н

	гиперссылки на нее) Источник информации - официальный сайт организации				
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

2. Показатели, характеризующие комфортность условий, в том числе время ожидания предоставления услуг

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
2.1.	Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий, для предоставления услуг <ul style="list-style-type: none"> - наличие зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки) - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной 	100 баллов	30%	0,3	30 баллов

	сферы) Источник информации - официальный сайт организации, очное посещение организации				
2.2.	Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется деятельность (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	0,3	30 баллов

	Источник информации - официальный сайт организации, очное посещение организации				
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому <p>Источник информации - официальный сайт организации, очное посещение организации</p>	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p> <p>Источник информации - анкетирование граждан</p>	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (например, работники справочной, приемного отделения, регистратуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (например, врачи, социальные работники) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	40%	0,4	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	20%	0,2	20 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанием услуг

№ показателя	Показатели	Максимальная оценка в баллах по показателю	Значимость показателя	Коэффициент значимости	Максимальная оценка с учетом значимости показателя
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) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	30%	0,3	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	20%	0,2	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Источник информации - анкетирование граждан	100 баллов	50%	0,5	50 баллов
Итого	100%		100 баллов	1	100 баллов

4.2. Обзор независимой оценки качества условий оказания услуг ГАУ РХ «Объединение «Абаканский пансионат ветеранов»

Общий показатель оценки качества условий оказания услуг в ГАУ РХ «Объединение «Абаканский пансионат ветеранов» составляет 99,82 балла.

Рассмотрим отдельные составляющие общего показателя оценки качества.

Таблица 4.2.1. Первая группа показателей «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		99,10
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами		97,00
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	информационный стенд организации	100,00
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	официальный сайт организации	95,00
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование		100,00
1.2.1. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	официальный сайт организации	100,00
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		100,00

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	анкетирование граждан	100,00
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	анкетирование граждан	100,00

По первой группе показателей ГАУ РХ «Объединение «Абаканский пансионат ветеранов» 99,1 балла из 100 возможных. На снижение показателей повлияло отсутствие следующей информации на официальном сайте учреждения:

- о месте нахождения организации социального обслуживания, с указанием схемы проезда.

Таблица 4.2.2. Вторая группа показателей «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», в баллах

Показатели	Значение показателя, в баллах
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	100,00
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100,00
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	100,00
2.2. Время ожидания предоставления услуги	100,00
2.2.1. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)	100,00
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100,00
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания	100,00

По второму разделу показателей «Комфортность условий предоставления услуг» учреждению присвоено 100 баллов из 100 максимально возможных.

Таблица 4.2.3. Третья группа показателей «Доступность услуг для инвалидов», в баллах

Показатели	Значение показателя, в баллах
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	100,00
3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	100,00
3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	100,00
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,00
3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100,00
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100,00
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	100,00

По третьему разделу показателей «Доступность услуг для инвалидов» учреждению также присвоено 100 баллов из 100 максимально возможных.

Таблица 4.2.4. Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания		100,00
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		100,00

4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	анкетирование граждан	100,00
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		100,00
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	анкетирование граждан	100,00
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия		100,00
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	анкетирование граждан	100,00

Четвертая группа показателей «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» оценивалась только по результатам очного голосования участников независимой оценки качества условий оказания услуг. Комплексный показатель данной группы составил 100 баллов.

Таблица 4.2.5. Пятая группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг», в баллах

Показатели	Источник информации	Значение показателя, в баллах
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		100,00

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)		100,00
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	анкетирование граждан	100,00
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		100,00
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	анкетирование граждан	100,00
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		100,00
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	анкетирование граждан	100,00

Только по результатам очного голосования участников независимой оценки качества условий оказания услуг также оценивалась группа показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Комплексный показатель пятой группы составил 100 баллов.