

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

ГУТО «Центр социального обслуживания населения № 3»

указывается наименование организации, в отношении которой проведена независимая оценка

Дата выезда в организацию: с 15.11.2019 по 19.11.2019

- 1) Количество респондентов:
 всего по учреждению: 600 чел.
 До 25 лет – 0 чел. – 0%
 26 – 40 лет – 3 чел. – 0,5%
 41 – 60 лет – 44 чел. – 7,3%
 Старше 60 лет – 2 чел. – 92,2%.

2) Количество инвалидов, принявших участие в опросе - 314 чел.

3) Количество мужчин - 109, количество женщин - 491.

Таблица 1

№	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Основные недостатки в работе организации социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг	Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организации социального обслуживания	Щекино	Плавск	Чернь	Дубна	В среднем по учреждению
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания									
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	На стендах филиалов г. Плавска, п. Дубна и п. Чернь информация размещена полностью (17 из 17 материалов). На стендах филиала г. Щекино размещены 14 из 17 материалов. Отсутствует информация: 1) материально техническом обеспечении предоставления социальных услуг; 2) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания; 3) о проведении независимой оценки качества.	Разместить на стендах необходимую информацию, определенную нормативными актами.	91	100	100	100	98

	<p>нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания; - на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социального обслуживания). 	<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами</p>	<p>На сайте размещены 19 из 19 материалов.</p>	<p>Поддерживать размещаемую на официальном сайте информацию в актуальном состоянии.</p>					
1.2.	<p>Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). <p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия. 	<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>В наличии и нормально функционируют 5 из 5 дистанционных способов взаимодействия.</p>	<p>Проводить разъяснительную работу среди получателей услуг о выражении мнения о качестве условий оказания услуг в организации на официальном сайте организации.</p>	100	100	100	100	100	
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания,</p>	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания (в</p>	<p>К информации на стендах обращались 74 из 600 опрошенных. Качеством, полнотой и доступностью информации удовлетворен 100% респондент во всех филиалах.</p>	<p>Рекомендуется поддерживать стенды в состоянии соответствия нормативам.</p>	100	100	100	100	100

	размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	% от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	Из 600 чел., опрошенных в ходе проверки, на сайт организации заходили 47 чел. Доля удовлетворенных во всех филиалах составила 100%. Пожеланий по сайту респондентами не было озвучено.	Целесообразно проводить разъяснительную работу среди получателей услуг в части выражения мнения о полноте и доступности информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации.					
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						97	100	100	100	99 (99,40)
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг									
2.1.	Обеспечение в организации социального обслуживания 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).	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социального обслуживания; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социального обслуживания; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социального обслуживания и пр.);	- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	Во всех филиалах в наличии 6 из 6 условий комфортности.		100	100	100	100	100

		- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти								
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).					100	100	100	100	100
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	Не удовлетворены комфортностью 2 респондента (1- в филиале г. Дубны, 1 – в филиале п. Чернь). Доля удовлетворенных комфортностью составила 99%. В филиале в г. Щекино респонденты указали на необходимость ремонта дороги до профилактория.		100	100	98	98	99
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						100	100	99	99	100 (99,70)
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов									
3.1	Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных	3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания 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 социального обслуживания.	- наличие каждого из условий доступности для инвалидов - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	В филиале г. Щекино в наличии 5 из 5 условий доступности для инвалидов. В филиале п. Дубна в наличии 4 из 5 условий доступности для инвалидов. Отсутствуют сменные кресла-коляски. В филиале г. Плавск в наличии 1 из 5 условий доступности для инвалидов. Отсутствуют: 1) входная группа, оборудованная пандусом; 2) выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; 4) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения (туалеты). В филиале п. Чернь в наличии 1 из 5 условий доступности для инвалидов. Отсутствуют: 1) выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов;	Рассмотреть возможность и целесообразность обеспечения недостающих на данный момент условий доступности для инвалидов.	100	20	20	80	55

	<p>кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социального обслуживания.</p>			<p>2) сменные кресла-коляски; 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; 4) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения (туалеты)</p>						
3.2	<p>Обеспечение в организации социального обслуживания 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); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в 	<p>3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания 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); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	<p>- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>В филиалах г. Щекино и п. Дубна в наличии 6 из 6 условий доступности для инвалидов.</p> <p>В филиале г. Плавска и п. Чернь в наличии 4 из 6 условий доступности для инвалидов.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными шрифтом Брайля. 	<p>Обеспечить условия доступности для инвалидов по слуху и зрению (дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование шрифтом Брайля)</p>	100	80	80	100	90

	помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.									
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	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)	Замечаний и пожеланий по обеспечению доступности для инвалидов от получателей услуг не прозвучало. Доля удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов во всех филиалах составила 99%. (не удовлетворен 1 чел. в г. Плавске, 1 – в п. Чернь).	Целесообразно проводить мониторинги среди получателей услуг на предмет удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов с последующим анализом.	100	98	98	100	99
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»						100	67	67	94	82 (82,20)
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания									
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	Жалоб на невежливое и недоброжелательное отношение не прозвучало. Доля удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников во всех филиалах составила 100%.	Продолжить работу по соблюдению Кодекса этики работниками организации.	100	100	100	100	100
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания,	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	Жалоб на невежливое и недоброжелательное отношение нет. Доля удовлетворенных доброжелательностью	Продолжить работу по соблюдению Кодекса этики работниками организации.	100	100	100	100	100

	работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социального обслуживания	организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	и вежливостью работников во всех филиалах составила 100%.						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания 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.)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	Из 600 респондентов 444 пользовались какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией. Доля удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников составила 100%.	--	100	100	100	100	100
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						100	100	100	100	100
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг									
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социального обслуживания) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания 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)	Респондентов, не готовых порекомендовать учреждение другим людям, нет ни в одном из филиалов.	Целесообразно проводить мониторинги среди получателей услуг в части удовлетворенности условиями проживания в учреждении с последующим анализом.	100	100	100	100	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг,	К графику, режиму работы у опрошенных нареканий и пожеланий нет. Доля удовлетворенных во всех филиалах составила 100%.	Целесообразно проводить мониторинги среди получателей услуг в части удовлетворенности графиком работы отделений организации с последующим анализом.	100	100	100	100	100

	опрошенных получателей услуг).	социального обслуживания; - графиком работы организации социального обслуживания (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	переведенных в баллы)							
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	Все опрошенные подтвердили свою удовлетворенность условиями оказания услуг. В филиале в г. Щекино респондент высказал пожелание обеспечивать «социальное медицинское обслуживание»; также в Щекино прозвучало пожелание сделать кабинет для работы психолога.	Рассмотреть возможность и целесообразность удовлетворения пожеланий респондентов.	100	100	100	100	100
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						100	100	100	100	100
Показатель оценки качества организации						99	93	93	99	96 (96,26)

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями

Наименование показателя, характеризующего открытость и доступность информации об организации социального обслуживания в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н	№ п/п	Наименование информационного объекта	Информация о размещении				Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
			Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		
			Щекино	Плавск	Чернь	Дубна	
Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания; - на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	1	о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;	Да	Да	Да	Да	Да
	2	об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;	Да	Да	Да	Да	Да
	3	о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;	Да	Да	Да	Да	Да
	4	о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;	Да	Да	Да	Да	Да
	5	о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты;	Да	Да	Да	Да	Да
	6	о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;	Да	Да	Да	Да	Да
	7	о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;	Х	Х	Х	Х	Да
	8	о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	Нет	Да	Да	Да	Да

	(наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");						
9	о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);	Да	Да	Да	Да	Да	Да
10	о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);	Да	Да	Да	Да	Да	Да
11	о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;	Да	Да	Да	Да	Да	Да
12	о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	Да	Да	Да	Да	Да	Да
13	о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	Да	Да	Да	Да	Да	Да
14	об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	Да	Да	Да	Нет	Да	Да
15	о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности);	Да	Да	Да	Да	Да	Да
16	о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);	Х	Х	Х	Х	Х	Да
17	о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);	Да	Да	Да	Да	Да	Да
18	о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии);	Нет	Да	Да	Да	Да	Да
19	информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	Нет	Да	Да	Да	Да	Да

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов

№	Наименование критерия/ вопрос из анкеты	Количество опрошенных					Количество удовлетворенных					Доля удовлетворенных				
		Всего	Щекино	Плавск	Чернь	Дубна	Всего	Щекино	Плавск	Чернь	Дубна	Всего	Щекино	Плавск	Чернь	Дубна
1	I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания															
1.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации?															
	Стенд	74	26	23	13	12	74	26	43	1	4	100%	100%	100%	100%	100%
	Сайт	47	14	27	2	4	47	14	27	2	4	100%	100%	100%	100%	100%
2	II. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг															
2.1	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)?	153	36	35	41	41	151	36	35	40	40	99%	100%	100%	98%	98%
3	III. Доступность услуг для инвалидов															
3.1	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными для инвалидов (например, оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)?	314	106	111	70	27	312	106	110	69	27	100%	100%	99%	99%	100%
4	IV. Доброжелательность и вежливость работников организации социального обслуживания															
4.1	Считаете ли Вы, что работники организации, обеспечивающие первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию, доброжелательны и вежливы?	600	235	230	91	44	600	235	230	91	44	100%	100%	100%	100%	100%
4.2	Считаете ли Вы, что работники организации, обеспечивающие непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию, доброжелательны и вежливы?	600	235	230	91	44	600	235	230	91	44	100%	100%	100%	100%	100%
4.3	Считаете ли Вы, что работники организации, 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.), доброжелательны и вежливы?	444	157	167	81	39	442	156	166	81	39	100%	100%	100%	100%	100%
5	V. Удовлетворенность условиями оказания услуг															
5.1	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации?	586	226	228	90	42	585	225	228	90	42	100%	100%	100%	100%	100%
5.2	Удовлетворены ли Вы организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)?	590	230	228	90	42	589	229	228	90	42	100%	100%	100%	100%	100%
5.3	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	589	229	228	90	42	589	229	228	90	42	100%	100%	100%	100%	100%