

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**
Муниципальное казенное учреждение Центр социальной помощи семье и детям
150 анкет

N п/п		ПОКАЗАТЕЛИ	
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <*>:на информационных стендах в помещении организации (учреждения);на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения). регистрационный N 35056);	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	14/15
		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	18/20
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:		3/5
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	145/146
		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет"	144/146
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг		8/8
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.).		149/150
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		145/150
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов		4/5
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:		4/5
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).		36/36
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), при непосредственном обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		150/150
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).		150/150
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), при использовании дистанционных форм обращения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		136/137
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).		147/150
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).		146/150
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		150/150

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

На стендах необходимо разместить информацию о проведении НОК

На сайте необходимо разместить информацию:

- о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль

На сайте разместить электронные сервисы для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы»

Информации на стендах много, и, хотя стенды не оформлены в едином стиле, все необходимое на стендах, стойках и в папках имеется.

В 2022 году эксперт указывала на отсутствие копий лицензий и информации о тарифах на платные услуги. Этот недостаток устранен, информация появилась на стендах.

Сайт очень хорошо наполнен, ориентация очень простая, все логично и правильно

Добавить информацию о внутреннем распорядке

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в организации социального обслуживания, в том числе время ожидания предоставления услуг

Здание не новое, оно приспособлено для учреждения, однако, здесь созданы комфортные условия. И, кажется, по сравнению с 2022 годом, здесь стало чище и уютнее, не смотря на то, что увеличилось количество получателей услуг. Это связано с ликвидацией аналогичных учреждений в других районах города. Появилось отделение для женщин, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Гардероб находится в каждом отделении.

Время ожидания услуги не регламентировано, все посетители - по записи.

III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Необходимо оборудовать вход в здание кнопкой вызова

Оборудовать санитарно-гигиенические помещения адаптационными приспособлениями для инвалидов.

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху, зрению (информационные табло, звуковые маяки)

В этом здании возможности весьма ограничены. Но снаружи пандусов несколько. Есть выход со второго этажа.

Специалистов, работающих с людьми, имеющими различные ограничения - несколько.

В целом, ситуация по этому направлению по сравнению с 2022 годом значительно улучшилась.

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Больше информационного распространения (на разных уровнях, СМИ, Интернет, листовки) о работе центра

Наличие компьютера для входа при приеме на портал госуслуг и тд

Оказание бесплатных услуг

необходим ремонт в помещении приема посетителей

Организовать зону ожидания; обеспечить наличие в доступности питьевой воды; улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений

Организовать прием по времени

Оказание услуг в субботу

Улучшить место оживания

Меньше документов проводить через госуслуги

Организовать зону отдыха, обеспечить наличие питьевой воды

выдавать бесплатно бахилы.

увеличить площадь кабинетов

Наличие воды и туалетной бумаги в необходимой доступности