

Протокол

независимой оценки качества условий оказания услуг

ГБУСОВО «Вязниковский дом - интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат им. Е.П. Глинки»

(наименование организации социальной сферы)

№ п/п	Показатели оценки качества	ПЛЮС (+) МИНУС (-)	Расчет значения оценки в баллах	Результаты оценки
Значение показателя оценки качества по организации				
1.	Открытость и доступность информации об организации			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами			100
	Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы:		Количество материалов, размещенных на информационных стендах и на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (38 показателей информационные стенды 13 + сайт 25) Сумма положительных ответов (ПЛЮС), поделенная на количество показателей (38) и умноженная на 100 $\text{Сумма ПЛЮСОВ} \times 100 = \text{Результат}$	
	1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;	+		
	2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;	+		
	3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;	+		
	4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	+		
	5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);	+		
	6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	+		

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		38 Результат округляется до целого числа и заносится в столбец результаты оценки, строка 1.1.
8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	+	
9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	+	
10) о финансово-хозяйственной деятельности;	+	
11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;	+	
12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;	+	
13) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.	+	
Наличие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы:		
1) о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;	+	
2) об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;	+	
3) о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;	+	
4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+	
5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты;	+	
6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;	+	

<p>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;</p>	+		
<p>8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (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");</p>	+		
<p>9) о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);</p>	+		
<p>10) о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);</p>	+		
<p>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 поставщиком социальных услуг; 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;</p>	+		
<p>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;</p>	+		
<p>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;</p>	+		

<p>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;</p> <p>15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);</p>	+		
<p>16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);</p>	+		
<p>17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);</p>	+		
<p>18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</p>	+		
<p>19) о проведении независимой оценки качества оказания ими социальных услуг;</p>	+		
<p>20) о структуре официального сайта (карта сайта);</p>	+		
<p>21) ссылка на федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";</p>	+		
<p>22) информация о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;</p>	+		
<p>23) ссылка на официальные сайты департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области;</p>	+		
<p>24) ссылка на официальные сайты организаций, которые находятся в ведении департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области и которым в соответствии с Федеральным законом "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" предоставлены полномочия на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территориях одного или нескольких муниципальных образований;</p>	+		
<p>25) ссылка на официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.</p>	+		

1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:				100
	1) абонентского номера телефона;	+	Дистанц. способы отсутствуют или не функционируют	0	
	2) адреса электронной почты;	+	Наличие и функционирование одного способа	30	
	3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);	+	Наличие и функционирование двух способов	60	
	4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	+	Наличие и функционирование трех способов	90	
	5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	+	Наличие и функционирование более трех способов	100	
	6) иного дистанционного способа взаимодействия: _____		Результат заносится в столбец результаты оценки, строка 1.2.		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			По результатам анкетирования	100
2.	Комфортность условий предоставления услуг				
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг:				100
	1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	+	Отсутствуют комфортные условия	0	
	2) наличие и понятность навигации внутри организации;	+	Наличие одного условия	20	
	3) наличие и доступность питьевой воды;	+	Наличие двух условий	40	
	4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	+	Наличие трех условий	60	

	5) санитарное состояние помещений организации;	+	Наличие четырех условий	80	
	6) транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	+	Наличие пяти условий и более	100	
	7) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, на «Едином портале государственных и функциональных услуг (функций)» (Госуслуги.ру), при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.);	+	Результат заносится в столбец результаты оценки, строка 2.1.		
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.).		По результатам анкетирования		100
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.		По результатам анкетирования		100
3.	Доступность услуг для инвалида				
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:				100
	1) оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	+	Отсутствуют условия для инвалидов	0	
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	+	Наличие одного условия	20	
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	+	Наличие двух условий	40	
	4) сменных кресел-колясок;	+	Наличие трех условий	60	
	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	+	Наличие четырех условий	80	
			Наличие пяти условий	100	
			Результат заносится в столбец результаты оценки, строка 3.1.		

3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80		
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	+	Отсутствуют условия для инвалидов	0
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	+	Наличие одного условия	20
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	+	Наличие двух условий	40
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	+	Наличие трех условий	60
	5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	+	Наличие четырех условий	80
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	-	Наличие пяти условий	100
	Результат заносится в столбец результаты оценки, строка 3.2.			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	По результатам анкетирования		100
4.	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.	По результатам анкетирования		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)	По результатам анкетирования		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.)	По результатам анкетирования	100
5.	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)	По результатам анкетирования	95
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.)	По результатам анкетирования	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	По результатам анкетирования	100