

Предложения по улучшению качества условий оказания услуг для организации социального обслуживания государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района

Условные обозначения:

К1	Открытость и доступность информации об организации социальной сферы
П _{инф}	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
П _{дист}	Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование
П ^{откр} _{уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет
К2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
П _{комф.усл}	Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг
П _{ожид}	Время ожидания предоставления услуги
П _{комф} _{уд}	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания
К3	Доступность услуг для инвалидов
П _{орг} _{дост}	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов
П _{услуг} _{дост}	Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
П _{дост} _{уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
К4	Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания
П _{перв.конт} _{уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания
П _{показ.услуг} _{уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания,

	обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания
$P_{\text{вежл.дист.уд}}$	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия
K5	Удовлетворенность условиями оказания услуг
$P_{\text{реком}}$	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым
$P_{\text{орг.усл.уд}}$	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг
$P_{\text{уд}}$	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания
Наличие функционирующих дистанционных способов взаимодействия:	
телефон	наличие абонентского номера телефона
e-mail	наличие адреса электронной почты
сервисы	наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
FAQ	наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
анкета для опроса	наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
иные способы	наличие иного дистанционного способа взаимодействия
ОПД	Открытость, полнота и доступность
ДВРосо	доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания
Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	
Зона отдыха	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью
Навигация	наличие и понятность навигации внутри организации
Вода	наличие и доступность питьевой воды
Санузел	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

Санитарное состояние	санитарное состояние помещений организации
Транспортная доступность	транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории:	
Пандус	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
Стоянка	выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Лифты, поручни	адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Кресла-коляски	сменных кресел-колясок
Спец. санузлы	специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы
Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
Дублирование звуковой и зрительной	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Дублирование шрифтом Брайля	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Сурдопереводчик	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь работников	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории
Дистантный режим	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

При знакомстве с РЕКОМЕНДАЦИЯМИ по каждой организации следует внимательно изучить следующие обозначения:

- **-** : недостатки тех или иных условий (способов связи, доступности для инвалидов, комфортности) по каждому филиалу в отдельности. Они обозначены знаком «минус» и оранжевой заливкой ячейки в отдельной рамке с экспертными оценками.

⇒ Филиалу необходимо обеспечить реализацию недостающих условий.

- **Не хватает следующих материалов на сайте организации:** недостающие материалы на сайте организации. Они перечислены в отдельной рамке под красной заливкой.

⇒ Организации необходимо обеспечить предоставление недостающих материалов и информации на сайте.

- **Не хватает следующих материалов на стендах филиала:** недостающие материалы на стендах филиала организации. Они перечислены в отдельной рамке с экспертными оценками по каждому филиалу в отдельности, под строкой с красной заливкой.

⇒ Филиалу необходимо обеспечить предоставление недостающих материалов и информации на стендах.
















- **Предложения получателей услуг по улучшению условий оказания услуг в данной организации, высказанные в ходе опроса:**

⇒ Организации рекомендуется учесть и реализовать предложения получателей услуг по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

Не хватает следующих материалов на сайте организации/ стендах филиала:

Если строка пустая, следовательно, все необходимые материалы присутствуют.

Цветовые шкалы:

Ранг учреждения по критерию - среди обследуемых в 2022 году (от 1 до 73):	
	входит в 10% самых лучших, лидирующих по независимой оценке
	входит в 30% лучших
	входит в 40% самых «средних»
	входит в 30% отстающих по результатам независимой оценки
	входит в 10% самых отстающих
Показатель оценки качества по организации социального обслуживания, а также набранный балл по критерию / по субкритерию:	
	от 95 до 100 баллов
	от 90 до 95 баллов
	от 85 до 90 баллов
	от 80 до 85 баллов
	менее 80 баллов
Динамика показателей учреждения приведена в сравнении с 2019 годом (для государственных организаций) и в сравнении с 2020 годом (для негосударственных организаций, при наличии оценки):	
	в 2022 ситуация существенно улучшилась (показатель вырос более чем на 10 пунктов)
	в 2022 ситуация улучшилась (показатель вырос на 6-10 пунктов)
	в 2022 ситуация почти не изменилась (+- 5 пунктов)
	в 2022 ситуация ухудшилась (показатель упал на 6-10 пунктов)
	в 2022 ситуация существенно ухудшилась (показатель упал более чем на 10 пунктов)

Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района»

Количество адресов:	3				
ФИО руководителя:	Поводырь Маргарита Петровна				
Адреса и телефоны:	г. Нижний Тагил, пр. Строителей, д. 11; тел.: 8(3435) 41-28-26, 8(3435) 41-28-95				
	Пригородный район, п. Новоасбест, ул. Ленина, д. 9; тел. 8(3435) 919-380				
	Пригородный район, с. Южаково, ул. Советская, д.10А; тел.8(3435) 47-86-88				
	Опрошенных получателей услуг (чел.):				804
Показатель оценки качества по организации социального обслуживания:					96,78
Ранг учреждения среди обследуемых в 2022 году (от 1 до 73):					17
По результатам НОК попадает в группу (1-лидеров, 2-средних, 3 отстающих)					1
	В 2019/2020г.				91,08
	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
Критерий:	К1	К2	К3	К4	К5
Набранный балл по критерию:	99,6	99,0	87,1	99,2	99,0
<i>Ранг учреждения по критерию:</i>	4	47	23	59	57
Результаты оценки в 2019/2020 годах	93,4	90,0	72,0	100,0	100,0
	П _{инф}	П _{комф.усл}	П _{орг.дост}	П _{перв.конт.уд}	П _{реком}
Набранный балл по субкритерию:	100,0	100,0	60,0	99,0	99,0
	П _{дист}	П _{ожид}	П _{услуг.дост}	П _{оказ.услуг.уд}	П _{орг.усл.уд}
Набранный балл по субкритерию:	100,0	99,0	100,0	99,0	99,0
	П _{откр.уд}	П _{комф.уд}	П _{дост.уд}	П _{вежл.дист.уд}	П _{уд}
Набранный балл по субкритерию:	99,0	98,0	97,0	100,0	99,0

Экспертная оценка материалов, размещенных на официальном сайте организации:

Все необходимые материалы присутствуют

Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению:

присутствует

Наличие функционирующих дистанционных способов взаимодействия:

	телефон	e-mail	сервисы	FAQ	анкета для опроса	иные способы
	+	+	+	+	+	+

Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте, посредством единого портала ГМУ, при личном посещении):

присутствует

Результаты опроса получателей услуг - % удовлетворенных

ОПД информации на информационных стендах в помещении организации	99,8
ОПД информации на официальном сайте организации	98,6
Своевременность предоставления услуги	99,0
Комфортностью предоставления услуг организацией	98,0
Доступностью услуг для инвалидов	97,0
ДВРосо, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	99,0
ДВРосо, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении	99,0
ДВРосо, при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
Организационными условиями предоставления услуг	99,0
В целом условиями оказания услуг в организации	99,0
Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	99,0

Предложения получателей услуг по улучшению условий оказания услуг в данной организации, высказанные в ходе опроса:

От большинства посетителей - благодарности.
Обеспечение социальных работников транспортом, из-за удаленности места жительства
Делать рассылку по смс или в общих группах в Вотсап с напоминанием об основных действиях опекуна: даты прохождения комиссии, какие справки и бумаги надо собирать в течение текущего года

Общие итоги деятельности учреждения Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района»

По итогам 2022 года Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района» занимает 17 место среди 73 организаций социального обслуживания Свердловской области по качеству условий оказания услуг (НОК). Таким образом, оно входит в 1 группу учреждений, набравших в среднем 96,18-100 баллов, чей уровень ВЫШЕ СРЕДНЕГО по Свердловской области.

В 2022 году общий показатель оценки качества по организации социального обслуживания составил 96,78. Для сравнения, аналогичный показатель 2019/2020 года составил 91,08, что свидетельствует о РОСТЕ оценки качества оказания услуг в целом по учреждению.

Существенных отрицательных изменений по каждому из 5 критериев по сравнению с 2019/2020 годом не наблюдается.

Минимально необходимые условия созданы по всем 5 критериям.

Недостаточное выполнение условий (менее 85 баллов) фиксируется по 1 субкритерию/ям:

- 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (60 баллов)

Основные рекомендации по Государственное автономное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Пригородного района:

В целом, поддерживать на достигнутом высоком уровне успешно реализованные показатели и условия

- + Поддерживать на достигнутом высоком уровне открытость и доступность информации об организации
- + Поддерживать на достигнутом высоком уровне комфортность условий предоставления услуг
- Повышать уровень доступности услуг для инвалидов
- + Поддерживать на достигнутом высоком уровне доброжелательность, вежливость работников организации
- + Поддерживать на достигнутом высоком уровне удовлетворенность условиями оказания услуг

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

- + Поддерживать на достигнутом высоком уровне открытость и доступность информации об организациях

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»:

- + Поддерживать на достигнутом высоком уровне комфортность условий предоставления услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

- Полностью оборудовать помещения организаций и прилегающих территорий с учетом доступности для инвалидов

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

- + Поддерживать на достигнутом высоком уровне доброжелательность, вежливость работников организаций

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

+ Поддерживать на достигнутом высоком уровне удовлетворенность условиями оказания услуг

Экспертная оценка стендов, помещений, прилегающей территории						
Адрес №	1	Код филиала:				35.1
Адрес филиала:	г. Нижний Тагил, пр. Строителей, д. 11; тел.: 8(3435) 41-28-26, 8(3435) 41-28-95					
Не хватает следующих материалов на стендах филиала:						
Наличие комфортных условий для предоставления услуг:						
	Зона отдыха	Навигация	Вода	Санузел	Санитарное состояние	Транспорт. доступность
	+	+	+	+	+	+
Среднее время ожидания предоставления услуги:						
меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов						
Доступность услуг для инвалидов - наличие в помещениях или на прилегающей территории:						
	Пандус	Стоянка	Лифты, поручни	Кресла-коляски	Спец. санузлы	
	-	-	+	+	+	
Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:						
	Дублирование звуковой и зрительной	Дублирование шрифтом Брайля	Сурдопереводчик	Помощь работников	Дистантный режим	
	+	+	+	+	+	

Адрес №	2	Код филиала:				35.2
Адрес филиала:	Пригородный район, п. Новоасбест, ул. Ленина, д. 9; тел. 8(3435) 919-380					
Не хватает следующих материалов на стендах филиала:						
Наличие комфортных условий для предоставления услуг:						
	Зона отдыха	Навигация	Вода	Санузел	Санитарное состояние	Транспорт. доступность
	+	+	+	+	+	+
Среднее время ожидания предоставления услуги:						

меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов

Доступность услуг для инвалидов - наличие в помещениях или на прилегающей территории:

Пандус	Стоянка	Лифты, поручни	Кресла-коляски	Спец. санузлы
+	-	+	+	+

Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Дублирование звуковой и зрительной	Дублирование шрифтом Брайля	Сурдопереводчик	Помощь работников	Дистантный режим
+	+	+	+	-

Адрес №	3	Код филиала:	35.3
Адрес филиала:	Пригородный район, с. Южаково, ул. Советская, д.10А;тел.8(3435) 47-86-88		

Не хватает следующих материалов на стендах филиала:

1.7. О структуре и 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,
 1.16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности),

Наличие комфортных условий для предоставления услуг:

Зона отдыха	Навигация	Вода	Санузел	Санитарное состояние	Транспорт. доступность
+	+	+	+	+	+

Среднее время ожидания предоставления услуги:

меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов

Доступность услуг для инвалидов - наличие в помещениях или на прилегающей территории:

Пандус	Стоянка	Лифты, поручни	Кресла-коляски	Спец. санузелы
+	-	+	+	+

Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

Дублирование звуковой и зрительной	Дублирование шрифтом Брайля	Сурдопереводчик	Помощь работников	Дистантный режим
+	+	+	+	+