ПОКАЗАТЕЛИ,

ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Муниципальное казенное учреждение «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних»

23 ответа

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 [<\*\*>](file:///C:\Users\Smk2\Documents\Совет%20НОК\приказ%20Минтруда%20317н.docx#P105): 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 | **15/15** |  | |  |
| 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 | **20/20** |  | |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: | | | **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 | **23** |  | |  |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети "Интернет" | 23 |  | |
| **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 | | | **9** | |  | |
| 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.). | | | **22** | |  | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | | **23** | |  | |
| **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** | | | | | | | |
| 3.1. | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов | | | 5 | |  | |
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: | | | **6** | |  | |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | | | **22** | |  | |
| **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). | | | **23** | |  | |
| 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). | | | **23** | |  | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), при использовании дистанционных форм обращения (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | | **23** | |  | |
| **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). | | | **22** | |  | |
| 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). | | | **11** | |  | |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | | **23** | |  | |

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

Деятельность организации осуществляется на основе Приказа от 28.12.2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в РФ». Информация об учреждении, уставные документы (лицензии), локальные акты, положения, методики, инструкции представлены как на бумажном носителе в общедоступных местах, так и в электронном виде. На сайте : wwwsrc-mrech.ru размещены цели и задачи, структура организации, новости, фото с мероприятий, вопросы- ответы, также есть версия для слабовидящих.

Сайт интересный, доступный, прост для понимания, много интересной и полезной информации

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

Условия предоставления услуг характеризуются как КОМФОРТНЫЕ, есть все, что перечислено, выполнено качественно и эстетично.

**III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

В учреждении создана комфортная зона отдыха (ожидания), понятность навигации и доступность питьевой воды, наличие санитарно - гигиенических помещений. Для инвалидов созданы все условия для получения социальных услуг – вход оборудован пандусом, расширены дверные проемы, сделаны удобные поручни, имеются сменные кресла-коляски. Созданы условия доступности для инвалидов, позволяющие получать услуги наравне с другими, включая : дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование надписей знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля, предоставление инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика ( заключен договор со специалистом другой организации). Социально-психологическая помощь оказывается индивидуально, в групповом варианте, онлайн (телефон 4 00 00).

**IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников**

**V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

В основном отзывы получателей услуг положительны. Из пожеланий:

- улучшение детской площадки на улице

- увеличить количество мест летом в лагере

- расширить помещение (холл, место для встреч с ребенком)

- необходимо оборудовать спортивную площадку.

- больше спортивного инвентаря.