

УТВЕРЖДАЮ:

Министр социального развития,
опеки и попечительства Иркутской области

« _____ » _____ 2024 г.
М.П. / Рабионов В.А./



УТВЕРЖДАЮ:

ИП Чулкова Е.П.

« _____ » _____ 2024 г.
М.П. / Чулкова Е.П./



**Отчет
об оказанных услугах по сбору и обобщению
информации в рамках проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания
Иркутской области**

Иркутск 2024 г.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг социальными учреждениями

Критерий 1. Открытость и доступность информации об социальном учреждении

Критерий представлен тремя показателями: Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности социального учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении социального учреждения; на официальном сайте социального учреждения в сети «Интернет»).

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте социального учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг социальным учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).

Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности социального учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении социального учреждения, на официальном сайте социального учреждения в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Критерий представлен тремя показателями: Максимальное количество баллов по данному критерию - 100.

Итоговые баллы по критерию «Открытость и доступность информации о социальном учреждении» варьируются от 87,4 до 100 баллов. Средний итоговый балл по критерию 98,9.

Наименование организации или П/Н по списку	Пинф	Пдист	Поткруд	К1
76. Областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Братска»	95	100	100	98,5

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг

Критерий представлен тремя показателями: Показатель 2.1. Обеспечение в социальном учреждении комфортных условий пребывания (транспортная/ пешая доступность социального учреждения, санитарное состояние помещений и территории учреждения, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, достаточность гардеробов)

Показатель 2.2 Своевременность предоставления услуги (соответствие установленному административным регламентом времени с момента обращения за услугой до ее получения)
10

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг социальным учреждением (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию - 100.

Итоговые баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» варьируются от 92,2 до 100 баллов. Средний итоговый балл по критерию 98,2.

Наименование организации или П/Н по списку

Наименование организации или П/Н по списку	Пкомф.усл	Пожид	Пкомфуд	К2
76. Областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Братска»	100	100	100	100

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями: Показатель 3.1. Оборудование помещений социального учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно- гигиенических помещений в учреждениях социальной сферы).

Показатель 3.2. Обеспечение в социальном учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (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 учреждения социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками учреждения социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому).

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) Максимальное количество баллов по данному критерию - 100.

Итоговые баллы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» варьируются от 48 до 100 баллов. Средний итоговый балл по критерию 93,7.

Наименование организации или П/Н по списку	Порг дост	Пуслуг дост	Пдост УД	К3
76. Областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Братска»	100	80	100	92

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников учреждения

Критерий представлен тремя показателями: Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников социального учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников социального учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников социального учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию - 100.

22

Итоговые баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников учреждения» варьируются от 80,2 до 100 баллов. Средний итоговый балл по критерию 95,8.

Наименование организации или П/Н по списку	Пперв. контуд	Показ, услугуд	Пвещл. дистуд	К4
76. Областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Братска»	87	84	91	86,6

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями: Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать социальное учреждение родственникам и знакомым Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком и режимом работы социального учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в социальном учреждении (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов по данному критерию - 100,00.

Итоговые баллы по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» варьируются от 84,2 до 100 баллов. Средний итоговый балл по критерию 95,7

Наименование организации или П/Н по списку	Преком	Порг. услуг	Пуд	К5
76. Областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Братска»	87	100	91	91,6

Итоговая оценка качества условий оказания услуг социальными учреждениями

Наименование организации или П/Н по списку	К 1	К2	К3	К4	К5	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
76. Областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Братска»	98,5	100	92	86,6	91,6	93,74	64