

Наименование учреждения: **Государственное бюджетное учреждение города Москвы****Центр социального обслуживания «Троицкий»**Адрес: **город Москва, городской округ Троицк, микрорайон «В», дом 40**Директор: **Антонова Ольга Феафановна**

Методы оценки и объем выборки:

1. Полевое и аналитическое исследование Территориальных центров социального обслуживания города Москвы (Таблица 1).**Дата проведения полевого исследования: 25.09.2015****Время проведения полевого исследования: 11:00-13:40****2. Интервьюирование и анкетирование ПСУ: 22****3. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ: 22****4. Телефонное интервьюирование и анкетирование организации по официальному телефону, размещенному на официальном сайте как поставщика услуг.****Таблица 1. Результат оценки работы учреждения социального обслуживания населения**

Наименование критерия оценки	Значение	Оценка
Общая средняя оценка учреждения по результатам полевого исследования, баллы	Балл	243,30
1. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (значение от 0 до 100%)	На дому	100
	ОДП	95,45
	Ср., %	97,73
	Баллы	9,00
2. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и категорий работников организации социального обслуживания (значение от 0 до 100%)	На дому	100
	ОДП	95,45
	Ср., %	97,73
	Баллы	9,00
3. Доля лиц, считающих информирование о работе организации о порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных о работе организации (значение от 0 до 100%)	На дому	100
	ОДП	95,45
	Ср., %	97,73
	Баллы	9,00
4. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных получателей услуг (значение от 0 до 100%)	На дому	100
	ОДП	95,45
	Ср., %	97,73
	Баллы	9,00
5. Доля ПСУ, которые считаю достаточным количество предоставляемых им услуг	На дому	90,91
	ОДП	90,91
	Ср., %	90,91
	Баллы	9,00
6. Если бы кому-то из Ваших знакомых/родственников потребовались услуги центра социального обслуживания, Вы порекомендовали бы обратиться в Ваш центр социального обслуживания?	На дому	100
	ОДП	95,45
	Ср., %	97,73
	Баллы	9,00
7. Оцените качество питания в отделении дневного пребывания (если Вам предоставляется данная услуга)	ОДП	77,27
	Баллы	7,00
8. Оцените качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	ОДП	100,00
	Баллы	10,00
9. Оцените бытовые условия центра социального обслуживания и	ОДП	97,73

отделения дневного пребывания (комфортность помещения, необходимое оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)	Баллы	9,00
Общая средняя оценка по критерию: Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	Баллы (макс.=90)	80,00
	%	94,95
2.1 Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в т. ч. детей-инвалидов) и др. лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в полустационарных условиях центров социального обслуживания (доступность инфраструктуры организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья при очном посещении организации (визуальное наблюдение))	балл	5,00
	%	50,00
2.2 Соответствие площадей установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормам (значение от 0 до 100%)	балл	10,00
	%	100,00
2.4 Наличие, рабочее состояние и доступность гардероба, туалета, мест ожидания при очном посещении организации (метод наблюдения)	балл	8,30
	%	83,00
2.5 Условия для заполнения посетителями документов (помещения оборудованы столами и стульями, письменными принадлежностями)	балл	10,00
	%	100,00
2.6 Наличие автомобильной парковки на территории организации для инвалидов (при наличии прилегающей территории организации)	балл	10,00
	%	100,00
Общая средняя оценка по критерию: Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	Баллы (макс.=50)	43,30
	%	86,60
1.1 Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru	балл	-
	%	0
1.2 Наличие в организации информационных стендов, содержащих следующие сведения: - режим работы организации; - наименование и указатели расположения структурных подразделений; - перечень услуг, оказываемых организацией, их содержание; - порядок и условия получения услуг, оказываемых организацией; - образцы заполнения документов для получения услуг (для нестационарной формы обслуживания)	балл	10,00
	%	100,00
1.3 Наличие в организации указателей в т.ч. дублирование текста для слабовидящих граждан	балл	-
	%	0
1.4 Наличие и размещение в доступном месте информационных буклетов (проспектов и других информационных материалов на бумажных носителях) о деятельности организации, видах оказываемых услуг	балл	10,00
	%	100,00
1.5 Время, потребовавшееся экспертам (заявителям), чтобы дозвониться по официальному телефону организации, размещенного на официальном сайте организации как поставщика услуг, для получения информации в (консультации), (анализ контактной информации)	балл	10,00
	%	100,00
1.6 Полнота информации, представленной экспертам (заявителям), при консультировании (ответах на вопросы) по телефону (анализ контактной информации)	балл	10,00
	%	100,00
1.7 Наличие, полнота, актуальность и доступность информации об организации социального обслуживания в информационно-	балл	10,00
	%	100,00

телекоммуникационной сети «Интернет», в т.ч. размещение на сайте информации о поставщике услуг, в том числе сведения о номерах справочных телефонов, факсов, адресах электронной почты, графике работы организации, предоставляющей услуги, а также о видах услуг, оказываемых организацией, их содержании, специалистах, оказывающих услуги		
1.8 Возможность получить он-лайн консультацию специалистов организации (анализ контактной информации)	балл	-
	%	0
1.9 Наличие бегущей строки и актуальность производимых объявлений (визуальное наблюдение)	балл	10,00
	%	100,00
1.10 Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг, в т.ч. на сайте организации (анализ контактной информации, наличие книги жалоб и предложений)	балл	10,00
	%	100,00
1.12 Наличие в организации дежурного специалиста (анализ контактной информации)	балл	10,00
	%	100,00
Общая средняя оценка по критерию: Открытость и доступность информации об организации	Балл (макс.=110)	80,00
	%	72,73
3.1 Время реагирования персонала на посещение (при входе в административное здание)	балл	10,00
	%	100,00
4.3 Соответствие работников организации социального обслуживания (руководителя, заместителей руководителя, социальных работников) требованиям профессиональных стандартов (статистические данные)	балл	10,00
	%	100,00
4.4 Повышение квалификации персонала (статистические данные)	балл	10,00
	%	100,00
5.3 Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	балл	10,00
	%	100,00
Общая средняя оценка по критерию: Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность работников)	Балл	40,00
	%	100,00