**Наименование учреждения: ГБСУ СО МО «Пансионат «Ногинский»**

Адрес: Московская область, г. Ногинск, ул. Советской Конституции, д. 103

Количество ПСУ обслуживаемых в стационарной форме: 394 человек.

Количество сотрудников: 401,75 чел.

**Методы оценки и объем выборки**

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в стационарной форме с выездом эксперта в учреждение (99 чел.)

2. Опрос сотрудников (201 чел.)

3. Оценка учреждения независимым экспертом (1 выезд)

Таблица 1. Значения показателей качества по результатам оценки независимого эксперта и интервьюирования ПСУ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование критерия | Значение показателя, баллы |
| 1 | "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет". | 1,00 |
| 2 | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации". | 1,00 |
| 3 | Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. | 1,00 |
| 4 | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. | 1,00 |
| 5 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) телефон. | 1,00 |
| 6 | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет". | 1,00 |
| 7 | Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков. | 1,00 |
| 8 | Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений. | 1,00 |
| 9 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания. | 1,00 |
| 10 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет". | 1,00 |
| 11 | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания. | 1,00 |
| 12 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания. | 1,00 |
| 13 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет". | 0,00 |
| 14 | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет". | 0,00 |
| 15 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных. | 1,00 |
| **Интегральная оценка по показателям, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** | **1,696** |
| 16 | Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски). | 1,00 |
| 17 | Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения. | 1,00 |
| 18 | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения. | 1,00 |
| 19 | Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения. | 1,00 |
| 20 | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. | 1,00 |
| 21 | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. | 1,00 |
| 22 | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. | 0,87 |
| 23 | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. | 1,00 |
| **Интегральная оценка по показателям, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | **1,674** |
| 24 | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных. | 0,98 |
| 25 | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг). | 1,00 |
| **Интегральная оценка по показателям, характеризующим время ожидания предоставления социальной услуги** | **0,133** |
| 26 | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. | 1,00 |
| 27 | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. | 1,00 |
| 28 | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. | 0,62 |
| **Интегральная оценка по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** | **0,291** |
| 29 | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. | 1,00 |
| 30 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением. | 1,00 |
| 31 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг. | 1,00 |
| 32 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием. | 1,00 |
| 33 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем. | 1,00 |
| 34 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг. | 1,00 |
| 35 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей. | 1,00 |
| 36 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением. | 1,00 |
| 37 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования. | 1,00 |
| 38 |  Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг. | 1,00 |
| 39 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг. | 1,00 |
| 40 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания. | 1,00 |
| 41 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом. | 1,00 |
| 42 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов. | 1,00 |
| 43 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. | 1,00 |
| 44 | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством мероприятий по социально-трудовой реабилитации | 1,00 |
| 45 | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). | 1,00 |
| 46 | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. | 1,00 |
| **Интегральная оценка по показателям, характеризующим удовлетворенность качеством оказания социальных услуг** | **11,031** |

Интегральная оценка качества работы организации социального обслуживания - **14,825** балла

Таблица 2. Оценка сотрудников учреждения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование критерия | Значение показателя |
| 1 | Доля работников, удовлетворенных комфортностью рабочего места | 95% |
| 2 | Доля работников, удовлетворенных количеством необходимого инвентаря/оборудования/хоз. средств | 93% |
| 3 | Доля работников, удовлетворенных психологическим климатом и отношением в коллективе | 94% |
| 4 | Доля работников, удовлетворенных профессионализмом руководителя учреждения | 94% |
| 5 | Доля работников, удовлетворенных заработной платой | 82% |
| 6 | Доля работников, удовлетворенных соотношением необходимого количества персонала к количеству подопечных | 90% |
| 7 | Доля работников, удовлетворенных распределением нагрузки и задач между сотрудниками | 91% |
| 8 | Доля работников, удовлетворенных работой в учреждении соц. обслуживания | 93% |
| **Средний показатель удовлетворенности сотрудники** | **91%** |