

Сведения о результатах независимой оценки

| | |
|---|---|
| Период проведения независимой оценки | 2020 год |
| Сфера | 4 - Социальное обслуживание |
| Общественный совет | 010400000007 - Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве социальной политики Красноярского края |
| Дата представления общественным советом результатов независимой оценки | 04.02.21 |
| Документ и реквизиты документа общественного совета, которым подтверждаются результаты независимой оценки | наименование Выписка из протокола заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества Дата документа 04.02.21 номер документа 2-НОК |

Отнесение организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, к группам (типам, видам) организаций, к которым применяются показатели, характеризующие дополнительные критерии, и дополнительные показатели, характеризующие общие критерии

ИНН 2410001361
Наименование КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ "ДЗЕРЖИНСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ"

Виды (типы, группы) организаций,

04400007 Организации стационарной формы обслуживания

2410001361 КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ "ДЗЕРЖИНСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ"

| | |
|---|------|
| Численность получателей услуг организации | 220 |
| Численность респондентов | 57 |
| Доля респондентов | 25.9 |
| Общие критерии | |

1 критерий открытости и доступности информации об организации

Показатели, характеризующие общий критерий оценки

| | | |
|------------|---|------|
| 0246000001 | 1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации | 19.0 |
|------------|---|------|

Параметры

| | | |
|------------|--|------|
| | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте | |
| 1.1.2 | организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | 22.0 |
| | отсутствует информация о деятельности организации на ее официальном сайте | 0.0 |
| | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | |
| 1.1.1 | | 17.0 |
| | отсутствует информация о деятельности организации | 0.0 |
| 0246000003 | 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы | 90.0 |

Параметры

| | | |
|------------|---|-------------|
| | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы. | |
| 1.3.1 | | 91.0 |
| | Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 48.0 / 53.0 |
| | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет». | |
| 1.3.2 | | 90.0 |
| | Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 47.0 / 52.0 |
| 0246000002 | 1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | 100.0 |

Параметры

| | | |
|--|--|-------|
| 1.2.1 | Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. | 100.0 |
| | Отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0.0 |
| Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | | 71.70 |

2 критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления

Показатели, характеризующие общий критерий оценки

| | | |
|------------|---|------|
| 0247000003 | 2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 91.0 |
|------------|---|------|

Параметры

| | | |
|------------|---|-------------|
| 2.3.1 | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. | 91.0 |
| | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 52.0 / 57.0 |
| 0247000001 | 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | 100.0 |

Параметры

| | | |
|-------|--|-------|
| 2.1.1 | Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте | 100.0 |
|-------|--|-------|

| | | |
|--|---|-------------|
| | организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. | |
| | Отсутствуют комфортные условия | 0.0 |
| 0247000002 | 2.2 Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) | 82.0 |
| | <i>Параметры</i> | |
| | Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту 2.2.2 организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.). | 82.0 |
| | Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (Усвоевр), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 47.0 / 57.0 |
| Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | | 90.10 |

3 критерий доступности услуг для инвалидов

Показатели, характеризующие общий критерий оценки

| | | |
|------------|---|-------|
| 0248000001 | 3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 100.0 |
|------------|---|-------|

Параметры

| | | |
|------------|--|-------|
| | Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств 3.1.1 инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. | 100.0 |
| | Отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0.0 |
| 0248000003 | 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100.0 |

Параметры

| | | |
|-------|---|-------|
| 3.3.1 | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. | 100.0 |
|-------|---|-------|

| | | |
|------------|--|-------------|
| | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 56.0 / 56.0 |
| 0248000002 | 3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100.0 |
| | <i>Параметры</i> | |
| | Наличие в организации социальной сферы 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); | |
| | 3.2.1 наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 100.0 |
| | Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0.0 |
| | Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки | 100.00 |

4 критерий доброжелательности, вежливости работников организации

Показатели, характеризующие общий критерий оценки

| | | |
|------------|---|------|
| 0249000001 | 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | 91.0 |
|------------|---|------|

Параметры

| | | |
|--|--|------|
| | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы) | 91.0 |
|--|--|------|

и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты 52.0 / 57.0

0249000003 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия 77.0

Параметры

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.). 77.0

Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты 40.0 / 52.0

0249000002 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы 91.0

Параметры

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы. 91.0

Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты 52.0 / 57.0

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки 88.20

5 критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

Показатели, характеризующие общий критерий оценки

02410000019 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг 91.0

Параметры

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.). 91.0

02410000020 Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты 52.0 / 57.0

02410000020 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы 91.0

Параметры

Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы. 91.0

02410000018 Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты 52.0 / 57.0

02410000018 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) 70.0

Параметры

5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым. 70.0

Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты 40.0 / 57.0

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки 84.70

Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации 86.93