

Наименование учреждения: Государственное бюджетное учреждение города Москвы
Территориальный центр социального обслуживания
«Царицынский»

Адрес: город Москва, ул. Весёлая, дом 11

Директор: Буртник Степан Иванович

Методы оценки и объем выборки:

1. Полевое и аналитическое исследование Территориальных центров социального обслуживания города Москвы (Таблица 1).

Дата проведения полевого исследования: 08.09.2015

Время проведения полевого исследования: 11:30-13:50

2. Интервьюирование и анкетирование ПСУ: 30

3. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ: 92

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	269,00
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	100,00
	Ср., %	100,00
	Баллы	10,00
2. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и категорий работников организации социального обслуживания (значение от 0 до 100%)	На дому	100
	ОДП	100,00
	Ср., %	100,00
	Баллы	10,00
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	96,77
	ОДП	100,00
	Ср., %	98,39
	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	100,00
	Ср., %	100,00
	Баллы	10,00
5. Доля ПСУ, которые считаю достаточным количество предоставляемых им услуг	На дому	89,25
	ОДП	96,67
	Ср., %	92,96
	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	93,55
	ОДП	100,00
	Ср., %	96,78
	Баллы	9,00
7. Оцените качество питания в отделении дневного пребывания (если Вам предоставляется данная услуга)	ОДП	86,67
	Баллы	8,00
8. Оцените качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых,	ОДП	100,00
	Баллы	10,00

профилактических и пр.)		
9. Оцените бытовые условия центра социального обслуживания и отделения дневного пребывания (комфортность помещения, необходимое оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.)	ОДП	98,33
	Баллы	9,00
Общая средняя оценка по критерию: Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	Баллы (макс.=90)	84,00
	%	97,01
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	10,00
	%	100,00
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	10,00
	%	100,00
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)	50,00
	%	100,00
1.1 Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru	балл	5,00
	%	50
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	10,00
	%	100,00
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-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	балл	10,00
	%	100,00
1.8 Возможность получить он-лайн консультацию специалистов организации (анализ контактной информации)	балл	-
	%	-
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)	95,00
	%	86,36
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