**Предложения по улучшению качества условий оказания услуг для организации социального обслуживания населения индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна**

# Условные обозначения:

|  |  |
| --- | --- |
| **К1** | **Открытость и доступность информации об организации социальной сферы** |
| Пинф | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами |
| Пдист | Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование |
| Поткруд | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет |
| **К2** | **Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** |
| Пкомф.усл | Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг |
| Пожид | Время ожидания предоставления услуги |
| Пкомфуд | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания |
| **К3** | **Доступность услуг для инвалидов** |
| Поргдост | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов |
| Пуслугдост | Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |
| Пдостуд | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
| **К4** | **Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания** |
| Пперв.конт уд | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания |
| Показ.услугуд | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания |
| Пвежл.дистуд | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия |
| **К5** | **Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| Преком | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым |
| Порг.услуд | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг |
| Пуд | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания |
| **Наличие функционирующих дистанционных способов взаимодействия:** |
| телефон | наличие абонентского номера телефона |
| e-mail | наличие адреса электронной почты |
| сервисы | наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) |
| FAQ | наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы» |
| анкета для опроса | наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| иные способы | наличие иного дистанционного способа взаимодействия |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| ОПД | Открытость, полнота и доступность |
| ДВРосо | доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Наличие комфортных условий для предоставления услуг:** |
| Зона отдыха | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью |
| Навигация | наличие и понятность навигации внутри организации |
| Вода | наличие и доступность питьевой воды |
| Санузел | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений |
| Санитарное состояние | санитарное состояние помещений организации |
| Транспортная доступность | транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки) |
| **Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории:** |
| Пандус | оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) |
| Стоянка | выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов |
| Лифты, поручни | адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов |
| Кресла-коляски | сменных кресел-колясок |
| Спец. санузлы | специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы |
| **Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:** |
| Дублирование звуковой и зрительной | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |
| Дублирование шрифтом Брайля | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| Сурдопереводчик | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| Помощь работников | помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории |
| Дистантный режим | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |

|  |
| --- |
| **При знакомстве с РЕКОМЕНДАЦИЯМИ по каждой организации следует внимательно изучить следующие обозначения:*** : недостатки тех или иных условий (способов связи, доступности для инвалидов, комфортности) по каждому филиалу в отдельности. Они обозначены знаком «минус» и оранжевой заливкой ячейки в отдельной рамке с экспертными оценками.

**Þ Филиалу необходимо обеспечить реализацию недостающих условий.*** недостающие материалы на сайте организации. Они перечислены в отдельной рамке под красной заливкой.

**Þ Организации необходимо обеспечить предоставление недостающих материалов и информации на сайте.*** недостающие материалы на стендах филиала организации. Они перечислены в отдельной рамке с экспертными оценками по каждому филиалу в отдельности, под строкой с красной заливкой.

 **Þ Филиалу необходимо обеспечить предоставление недостающих материалов и информации на стендах.*** **Þ Организации рекомендуется учесть и реализовать предложения получателей услуг по улучшению условий оказания услуг в данной организации.**

**Не хватает следующих материалов на сайте организации/ стендах филиала:**Если строка пустая, следовательно, все необходимые материалы присутствуют. |

# Цветовые шкалы:

|  |
| --- |
| **Ранг учреждения по критерию** - среди обследуемых в 2022 году (от 1 до 73): |
|  | входит в 10% самых лучших, лидирующих по независимой оценке |
|  | входит в 30% лучших |
|  | входит в 40% самых «средних» |
|  | входит в 30% отстающих по результатам независимой оценки |
|  | входит в 10% самых отстающих |
| **Показатель оценки качества по организации социального обслуживания, а также набранный балл по критерию / по субкритерию:** |
|  | от 95 до 100 баллов |
|  | от 90 до 95 баллов |
|  | от 85 до 90 баллов |
|  | от 80 до 85 баллов |
|  | менее 80 баллов |
| **Динамика показателей учреждения** приведена в сравнении с 2019 годом (для государственных организаций) и в сравнении с 2020 годом (для негосударственных организаций, при наличии оценки): |
|  | в 2022 ситуация существенно улучшилась (показатель вырос более чем на 10 пунктов) |
|  | в 2022 ситуация улучшилась (показатель вырос на 6-10 пунктов) |
|  | в 2022 ситуация почти не изменилась (+- 5 пунктов) |
|  | в 2022 ситуация ухудшилась (показатель упал на 6-10 пунктов) |
|  | в 2022 ситуация существенно ухудшилась (показатель упал более чем на 10 пунктов) |

|  |
| --- |
| Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна |
| Количество адресов: | 1 |   |   |   |   |   |
| ФИО руководителя: | Хан Елена Николаевна |
| Адреса и телефоны: | 620028, Екатеринбург г, ул. Котовского, д. 39;тел. 89226350082 |
| Опрошенных получателей услуг (чел.): | **18** |
| Показатель оценки качества по организации социального обслуживания: | **84,52** |
| Ранг учреждения среди обследуемых в 2022 году (от 1 до 73): | **69** |
| По результатам НОК попадает в группу (1-лидеров, 2-средних, 3 отстающих) | 3 |
| В 2019/2020г. | **#Н/Д** |
|   | Открытость и доступность информации об организации | Комфортность условий предоставления услуг | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелательность, вежливость работников организации | Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| Критерий: | К1 | К2 | К3 | К4 | К5 |
| **Набранный балл по критерию:** | **58,6** | **95,8** | **76,0** | **95,2** | **97,0** |
| *Ранг учреждения по критерию:* | *70* | *72* | *41* | *72* | *71* |
| Результаты оценки в 2019/2020 годах | #Н/Д | #Н/Д | #Н/Д | #Н/Д | #Н/Д |
|   | Пинф | Пкомф.усл | Поргдост | Пперв.конт уд  | Преком |
| Набранный балл по субкритерию: | 32,0 | 100,0 | 100,0 | 94,0 | 94,0 |
|   | Пдист | Пожид | Пуслугдост | Показ.услугуд  | Порг.услуд  |
| Набранный балл по субкритерию: | 30,0 | 94,0 | 40,0 | 94,0 | 94,0 |
|   | Поткруд | Пкомфуд | Пдостуд | Пвежл.дистуд  | Пуд  |
| Набранный балл по субкритерию: | 100,0 | 94,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

|  |
| --- |
| пробел |
| **Экспертная оценка материалов, размещенных на официальном сайте организации:** |
| **Не хватает следующих материалов на сайте организации:** |
| 21. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты,22. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда,25. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты,26. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания,27. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"),28.О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому),29. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией  социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги),30. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно,31. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц,32. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц,33. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц,34. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)\*,35. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности),36. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов),38. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков), |
| **Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению:** |
| отсутствует |  |  |  |  |  |   |
| **Наличие функционирующих дистанционных способов взаимодействия:** |
|   | телефон | e-mail | сервисы  | FAQ | анкета для опроса | иные способы |
|   | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| **Доступность записи на получение услуги**  | (по телефону, на официальном сайте, посредством единого портала ГМУ, при личном посещении): |
| отсутствует |   |   |   |   |   |   |
| пробел |
| **Результаты опроса получателей услуг - % удовлетворенных** |
| ОПД информации на информационных стендах в помещении организации | 100,0 |
| ОПД информации на официальном сайте организации | 100,0 |
| Своевременность предоставления услуги | 94,0 |
| Комфортностью предоставления услуг организацией | 94,0 |
| Доступностью услуг для инвалидов | 100,0 |
| ДВРосо, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 94,0 |
| ДВРосо, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении  | 94,0 |
| ДВРосо, при использовании дистанционных форм взаимодействия  | 100,0 |
| Организационными условиями предоставления услуг  | 94,0 |
| В целом условиями оказания услуг в организации | 100,0 |
| Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым  | 94,0 |

|  |
| --- |
| пробел |
| **Предложения получателей услуг по улучшению условий оказания услуг в данной организации, высказанные в ходе опроса:** |
| Увеличить финансирование |
| пробел |
| **Общие итоги деятельности учреждения Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна** |
| По итогам 2022 года Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна занимает 69 место среди 73 организаций социального обслуживания Свердловской области по качеству условий оказания услуг (НОК). Таким образом, оно входит в 3 группу учреждений, набравших в среднем менее 92,06 баллов, чей уровень НИЖЕ СРЕДНЕГО по Свердловской области. |
| Нет сравнительных данных за 2019/2020 год |
| Недостаточное выполнение условий (менее 5 баллов) фиксируется по 2 критерию/ям: |
|  - K1. Открытость и доступность информации об организации (58,6); - K3. Доступность услуг для инвалидов (76); |
| Недостаточное выполнение условий (менее 85 баллов) фиксируется по 3 субкритерию/ям: |
|  - 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (32 баллов) - 1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (30 баллов) - 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (40 баллов) |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Основные рекомендации по Индивидуальный предприниматель Хан Елена Николаевна:** |
|   |
| - Повышать открытость и доступность информации об организациях |
| + Поддерживать на достигнутом высоком уровне комфортность условий предоставления услуг |
| - Повышать уровень доступности услуг для инвалидов |
| + Поддерживать на достигнутом высоком уровне доброжелательность, вежливость работников организации |
| + Поддерживать на достигнутом высоком уровне удовлетворенность условиями оказания услуг |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|   |
| - Обеспечить соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами |
| - Обеспечить наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование |
|   |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»:** |
|   |
|   |
| - Уменьшать необходимое время ожидания услуг |
| - Повышать уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг организациями |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**  |
|   |
|   |
| - Обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими |
|   |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:**  |
|   |
| - Повышать уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организаций при первичном контакте |
| - Повышать уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организаций при непосредственном оказании услуги |
|   |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:**  |
|   |
| - Повышать долю получателей услуг, готовых рекомендовать организации родственникам и знакомым  |
| - Повышать уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями |
|   |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Экспертная оценка стендов, помещений, прилегающей территории** |
| **Адрес №** | **1** |  |  | Код филиала: | 71.1 |
| Адрес филиала: | **620028, Екатеринбург г, ул. Котовского, д. 39;тел. 89226350082** |
| **Не хватает следующих материалов на стендах филиала:**  |
| 1.1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации,1.2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты,1.7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания,1.8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"),1.10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией  социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги),1.12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц,1.13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц,1.14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц,1.16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности),1.19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков), |
| пробел |
| **Наличие комфортных условий для предоставления услуг:** |
|   | Зона отдыха | Навигация | Вода | Санузел | Санитарное состояние | Транспорт. доступность |
|   | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| **Среднее время ожидания предоставления услуги:** |
| меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов |
| **Доступность услуг для инвалидов - наличие в помещениях или на прилегающей территории:** |
|   | Пандус | Стоянка | Лифты, поручни | Кресла-коляски | Спец. санузлы |   |
|   | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |   |
| **Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:** |
|   | Дублирование звуковой и зрительной | Дублирование шрифтом Брайля | Сурдопереводчик | Помощь работников | Дистантный режим |   |
|   | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** |   |