

Численность получателей услуг организации: 200
 Численность респондентов: 67
 Доля респондентов: 40

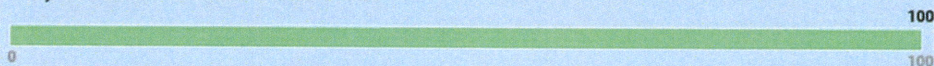


СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

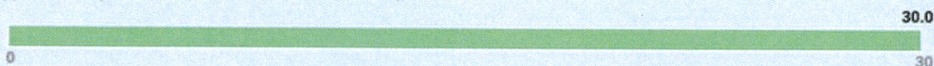
Значение показателей по критерию за 2019 год

Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

Сумма баллов по всем показателям



1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, (значимость показателя 30%), баллы

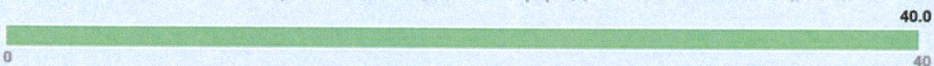


Параметры

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.

В наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия, баллы 100

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, (значимость показателя 40%), баллы



Параметры

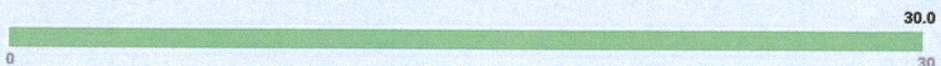
1.3.1 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.

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, баллы 100

1.3.2 Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

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, баллы 100

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, (значимость показателя 30%), баллы



Параметры

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено НПА, баллы 100

1.1.1 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.

объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено НПА, баллы 100

Неудовлетворительно

Ниже среднего

Удовлетворительно

Хорошо

Отлично

Численность получателей услуг организации: 200
Численность респондентов: 67
Доля респондентов: 40

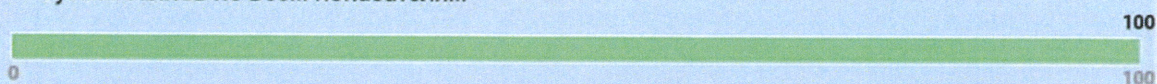


СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

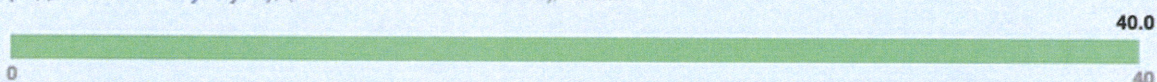
Значение показателей по критерию за 2019 год

Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

Сумма баллов по всем показателям



2.2 Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги), (значимость показателя 40%), баллы



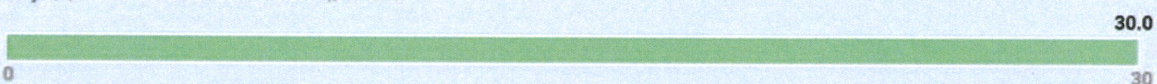
⊖ Параметры

2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (Усвоевр), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы

100

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг, (значимость показателя 30%), баллы



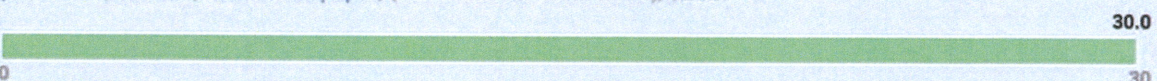
⊖ Параметры

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 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.

Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг, баллы

100

2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, (значимость показателя 30%), баллы



⊖ Параметры

2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос, баллы

100

Неудовлетворительно

Ниже среднего

Удовлетворительно

Хорошо

Отлично

Численность получателей услуг организации: 200
Численность респондентов: 67
Доля респондентов: 40



СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Значение показателей по критерию за 2019 год

Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

Сумма баллов по всем показателям

100

0

100

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, (значимость показателя 30%), баллы

30.0

0

30

⊖ Параметры

3.1.1 Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

Наличие пяти и более условий доступности для инвалидов, баллы

100

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, (значимость показателя 40%), баллы

40.0

0

40

⊖ Параметры

3.2.1 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 (тифлсурдопереводчика); 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.

Наличие пяти и более условий доступности, баллы

100

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, (значимость показателя 30%), баллы

30.0

0

30

⊖ Параметры

3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы

100

Неудовлетворительно

Ниже среднего

Удовлетворительно

Хорошо

Отлично

Численность получателей услуг организации: 200
Численность респондентов: 67
Доля респондентов: 40

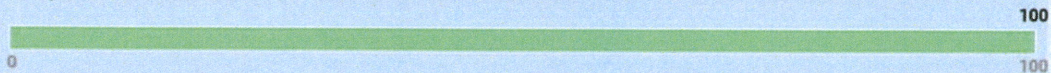


СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

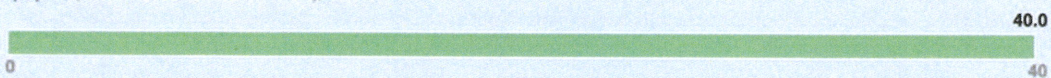
Значение показателей по критерию за 2019 год

Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций"

Сумма баллов по всем показателям



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, (значимость показателя 40%), баллы



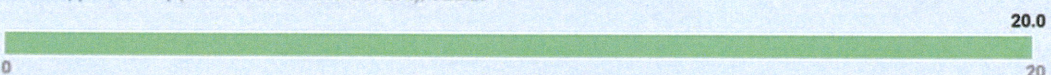
⊖ Параметры

4.1.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы 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, баллы

100

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, (значимость показателя 20%), баллы



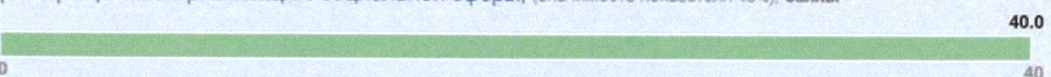
⊖ Параметры

4.3.1 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.).

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, баллы

100

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы, (значимость показателя 40%), баллы



⊖ Параметры

4.2.1 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.

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, баллы

100

Неудовлетворительно

Ниже среднего

Удовлетворительно

Хорошо

Отлично

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ
ГЕРОНТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР "ПЕРЕДЕЛКИНО" ДЕПАРТАМЕНТА ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

Численность получателей услуг организации: 200
Численность респондентов: 67
Доля респондентов: 40



СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Значение показателей по критерию за 2019 год

Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Сумма баллов по всем показателям

98.2

0

100

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, (значимость показателя 50%), баллы

50.0

0

50

⊖ Параметры

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

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, баллы

100

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), (значимость показателя 30%), баллы

28.2

0

30

⊖ Параметры

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

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, баллы

94

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, (значимость показателя 20%), баллы

20.0

0

20

⊖ Параметры

5.2.1 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.).

Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы

100

Неудовлетворительно

Ниже среднего

Удовлетворительно

Хорошо

Отлично