

**ИТОГОВАЯ ФОРМА ФИКСАЦИИ РЕЗУЛЬТАТОВ**  
независимой оценки работы организаций, оказывающих социальные услуги

Самкэ-Тотурдурское государственное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов»  
Комплексная работа Самкэ-Тотурдурского государственного учреждения

**Блок 1: Базовая информация об организации**

1.1. Организация работает на 803 площадках, из них: нестационарные \_\_\_\_\_  
полустационарные \_\_\_\_\_  
стационарные 1

Колонио, ул. Краеная, в. В-А \_\_\_\_\_ 803  
Наименование площадки Адрес расположения Площадь  
\_\_\_\_\_  
Наименование площадки Адрес расположения Площадь

1.2. Организация имеет 10 отделений:  
\_\_\_\_\_  
Наименование отделения Адрес расположения Площадь  
\_\_\_\_\_  
Наименование отделения Адрес расположения Площадь

1.3. Организация реализует 15 рациональных наборов услуг.

1.4. Основные услуги, которые реализует организация – состав, качество и (или) объем, условий порядок и ожидаемые результаты оказания услуг (Добавьте страницы, если необходимо.)

1.5. Условия предоставления услуг в организации – «приоритетные» целевые группы, необходимые документы, ограничения по срокам и повторному обращению и т.п. (Добавьте страницы, если необходимо.)

Сурена- директор Центра О.Н. Казаева

1.6. Характеристики материально-технических и социально-бытовых условий предоставления услуг (Добавьте страницы, если необходимо.)

Материально-технические условия в казенных  
социально-бытовых условиях соответствуют  
всем требованиям.

1.7. Сотрудничество с другими государственными учреждениями и с общественными организациями – организации-партнеры, направления сотрудничества (Добавьте страницы, если необходимо.)

Сотрудничает в сфере взаимодействия с учреждениями  
здравоохранения, образования, культуры, спорта,  
социальными организациями, следит за качеством  
защиты населения, организует работу  
на базе, управляет деятельностью Службы  
Федерации

1.8. Опыт привлечения к работе добровольцев (волонтеров) (Добавьте страницы, если необходимо.)

Привлекает к работе добровольцев (волонтеров)

**1.9. Особенности сбора данных для оценки качества услуг организации** (Добавьте страницы, если необходимо.)

Через ИСЭ (самооценки, интервью)  
Проверка результатов работы персонала  
(1 раз в 6 месяцев) - цель выявить качество услуг, проблемы реализации процесса.

**1.10. Прочие комментарии и замечания, важные с точки зрения оценки качества услуг** (Добавьте страницы, если необходимо.)

Блок 2: Балльные оценки работы организации (по критериям экспертной оценки)

№ п/п	Критерии оценки работы организации	Оценочный балл	Комментарии по начислению баллов
I.	<b>Открытость и доступность информации об организации</b>		
1.1	Наличие на здании организации таблички с информацией об организации	0-3	
1.2	Наличие и доступность посетителям указателей на местоположение гардероба	0-3	3
1.3	Наличие и доступность в организации указателей на месторасположение туалетов	0-3	3
1.4	Наличие в организации стендов, легко сразу доступных для посетителей и содержащих информацию об организации	0-10	3
1.5	Наличие в организации буклетов, проспектов или иных материалов на бумажных носителях, с информацией об организации	0-10	10
1.6	Доступность посетителям организации буклетов, проспектов или иных материалов на бумажных носителях, содержащих информацию об организации	0-10	10
1.7	Время, потребовавшееся чтобы дозвониться по официальному телефону организации	0-10	10
1.8	Полнота предоставление информации (ответы на вопросы) по телефону	0-10	10
1.9	Вежливость, доброжелательность и внимание к собеседнику при общении по телефону	0-10	10
1.10	Возможность записи на получение услуг и/или прием к специалистам организации по телефону	0-10	10
1.11	Наличие информации об организации в сети Интернет	0-10	10
1.12	Полнота информации об организации в сети Интернет	0-5	3 Сайта нет, есть группы в вктакте
1.13	Наличие и актуальность новостной ленты и/или объявлений организации о своей деятельности в сети Интернет	0-10	3
1.14	Возможность онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов организации	0-10	0
			0

2.1	Доступность для посетителей и комфортность гардероба, в том числе для маломобильных групп населения	0-5	5
2.2	Доступность для посетителей и комфортность туалетов, в том числе для маломобильных групп населения	0-10	10
2.3	Наличие, работоспособность и доступность лифта для посетителей организации, в том числе для маломобильных групп населения	0-5	5
2.4	Оценка освещенности в помещениях организации	0-3	3
2.5	Оценка температурной комфортности в помещениях организации	0-3	3
2.6	Наличие и удобство автомобильной парковки для посетителей организации, в том числе для маломобильных групп населения	0-10	5
2.7	Освещенность территории, прилегающей к зданию организации	0-3	3
2.8	Благоустроенность и чистота на территории, прилегающей к зданию организации	0-3	3
2.9	Доступность для маломобильных групп населения и людей с ограниченными возможностями здоровья путей пешеходного движения к зданию организации	0-10	10
2.10	Доступность для маломобильных групп населения и людей с ограниченными возможностями здоровья входа в здание организации	0-10	10
2.11	Доступность для маломобильных групп населения и людей с ограниченными возможностями здоровья путей движения внутри здания организация	0-10	10
2.12	Удобство получения услуг организации для маломобильных групп населения и людей с ограниченными возможностями здоровья	0-10	10
2.13	Наличие в организации условий для присутствия детей	0-10	10
2.14	Организация питания получателей услуг		10

*Всего в рейтинге 100 баллов*

**Коммуникативная эффективность организации**

3.1	Положительные отзывы актуальных и бывших получателей услуг организации при отсутствии обеспокоенных жалоб	0-5	5
3.2	Наличие способов получения обратной связи в форме отзыва, комментария, запроса от получателей услуг в сети Интернет (на сайте организации или другом сайте)	0-5	0
3.3	Наличие реакции со стороны организации на обратную связь в форме отзыва, комментария, запроса от получателей социальных услуг в сети Интернет	0-5	0
3.4	Наличие в организации книги жалоб и предложений и ее доступность получателям услуг	0-5	5
3.5	Наличие в организации внутренней системы сбора и анализа обратной связи от получателей услуг, в том числе обеспокоенных на дому	0-10	10

### Блок 3: Личные впечатления экспертов, проводивших оценку организации

#### 3.1. Открытость и доступность информации об организации *(Добавьте страницы, если необходимо.)*

#### 3.2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для людей ограниченными возможностями здоровья *(Добавьте страницы, если необходимо.)*

**3.3. Коммуникативная эффективность организации** *(Добавьте страницы, если необходимо.)*

**3.4. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации** *(Добавьте страницы, если необходимо.)*

3.6	Наличие в организации общественных надзорных и контролирующих структур, в работу которых включены получатели услуг	0-10	10	
3.7	Соответствие базового образования персонала занимаемым должностям	0-10	10	Аттестация из государственного центра
3.8	Повышение квалификации персонала организации	0-10	10	

Приложение к таблице:

- Анкеты получателей социальных услуг, в количестве \_\_\_\_\_ шт.



## Блок 4: Рекомендации экспертов по результатам оценки организации


Рекомендации (Добавьте страницы, если необходимо.)

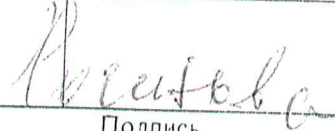
СПБ ГБУ ЦСРКВ "Территория" введена комиссия по оценке по адресу: улица Трудовой, 33 корп 3 лит А. В которых функционирует репрессивный аппарат местного управления. В 2014, начал работы этих комиссий.

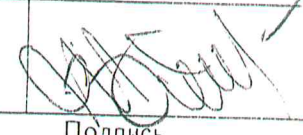
На 2015, необходимо обеспечить финансирование работ по завершению начатых работ по этому направлению.

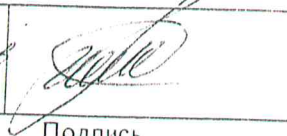
Для реализации мероприятий АПК необходимо привлечение персонала для ведения работы.

## Блок 5: Состав группы экспертов, проводивших оценку организации

Басисов Никит Радикович СПб районная организация общественной организации инвалидов в Калининском и Выборгском районах - "Инвалиды войны", председатель комиссии	
ФИО, организация, должность	Подпись

Михайлов Валентина Павловна Руководитель клуба инвалидов города Калинин "Надежда", член комиссии	
ФИО, организация, должность	Подпись

Михайлов Виталий Леонидович Секретарь "Офицерского собрания" ветеран-вооруженных сил, член комиссии	
ФИО, организация, должность	Подпись

Горбуз Виктор Иванович Общественная организация, ветеранов и ветеранов войны, в Калининском и Выборгском районах Калининской области, член комиссии	
ФИО, организация, должность	Подпись

ФИО, организация, должность

Подпись

Даты проведения оценки: « 18 » октября 2014 год