



## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

о качестве условий оказания услуг

ГБУ «Грозненский центр социальной помощи семье и детям» на 50 мест в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, в отношении которых проводится независимая оценка

г. Грозный, 2022

## Аналитический отчет

## о качестве условий оказания услуг

ГБУ «Грозненский центр социальной помощи семье и детям» на 50 мест в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, в отношении которых проводится независимая оценка

г. Грозный

30 ноября 2022 г.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг ГБУ «Грозненский центр социальной помощи семье и детям» на 50 мест (далее – организация социального обслуживания) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению Министерства труда, занятости и социального развития Чеченской Республики, в лице министра Баширова Усмана Цокаевича, действующего на основании Положения о Министерстве труда, занятости и социального развития Чеченской Республики, утвержденного постановлением Правительства Чеченской Республики от 1 апреля 2008 года № 45 во исполнение договора от 24 ноября 2022 года № 147/27 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания семьи и детей Чеченской Республики, в отношении которых проводится независимая оценка качества в 2022 году согласно показателям, утвержденным техническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с правилами, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее, соответственно – Правила, Порядок).

Общие исходные сведения об организации:

- **Наименование организации:** ГБУ «Грозненский центр социальной помощи семье и детям» на 50 мест
- **Юридический адрес организации:** 364052, Чеченская Республика, город Грозный, ул. им Адама Малаева, д.285
- **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** <http://csp-grozny.ru/>
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 15.11.2022 по 28.11.2022 гг.
- **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»:** 28.11.2022 г.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию социального обслуживания населения:** 28.11.2022 г.
- **Численность респондентов в организации социального обслуживания:** 75

**Рекомендации членов внешних экспертных комиссий** и респондентов по улучшению качества условий оказания услуг ГБУ «Грозненский центр социальной помощи семье и детям» на 50 мест:

Критерий 1	Открытость и доступность информации об организации
Пок. 1.2.	<i>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг</i>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечить наличие и работоспособность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации социальной защиты населения</li> <li>2. Обеспечить наличие и работоспособность формы для подачи электронных обращений/жалобы/предложений на сайте организации социальной защиты населения посредством организации доставки сообщений на специально предусмотренную электронную почту организации.</li> <li>3. Обеспечить наличие технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве условий оказания услуг посредством размещения на сайте организации анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее.</li> </ol>
Критерий 5	Удовлетворенность условиями оказания услуг
	<p>Обеспечить доступность питьевой воды в зоне ожидания на постоянной основе</p> <p>Обеспечить рациональное распределение потоков законных представителей во избежание увеличения длительности ожидания в очереди</p>

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости показателей, ГБУ «Грозненский центр социальной помощи семье и детям» на 50 мест составило **97,60 балла**. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Приложении к настоящему отчету.

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Чеченской Республики, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в Министерство труда, занятости и социального развития Чеченской Республики и Общественный совет при Министерстве труда, занятости и социального развития Чеченской Республики по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения.

**Директор СКЦПОА**



**Е.С. Квасова**

Наименование организации социального обслуживания населения	ГБУ «Грозненский центр социальной помощи семье и детям»
Дата посещения организации	28.11.2022
Адрес официального сайта организации	<a href="http://csp-grozny.ru/">http://csp-grozny.ru/</a>
Дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	28.11.2022
<b>ИТОГОВЫЕ БАЛЛЫ ПО ОТРАСЛИ</b>	<b>97,60</b>
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	88
Итого по показателю 1.1 (Коэффициент значимости - 0,3)	100
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на <u>информационных стендах</u> в помещении учреждения, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, не выполнено - 0 баллов)	17
Нормативное количество документов, которые должны быть размещены на информационных стендах в организации	17
Информация о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1
Информация об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1
Информация о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1
Информация о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1
Информация о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1
Информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1
Информация 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
О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1
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

Наименование организации социального обслуживания населения	ГБУ «Грозненский центр социальной помощи семье и детям»
Дата посещения организации	28.11.2022
Адрес официального сайта организации	<a href="http://csp-grozny.ru/">http://csp-grozny.ru/</a>
Дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	28.11.2022
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	1
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
Информация 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
Информация 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
Информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)	1
Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1
Информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	1
Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1

Наименование организации социального обслуживания населения	ГБУ «Грозненский центр социальной помощи семье и детям»
Дата посещения организации	28.11.2022
Адрес официального сайта организации	<a href="http://csp-grozny.ru/">http://csp-grozny.ru/</a>
Дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	28.11.2022
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)	19
Нормативное количество документов, которые должны быть размещены на сайте организации в сети "Интернет"	19
Информация о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1
Информация об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1
Информация о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1
Информация о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1
Информация о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1
Информация о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1
Информация о структуре и об 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	1
Информация 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

Наименование организации социального обслуживания населения	ГБУ «Грозненский центр социальной помощи семье и детям»
Дата посещения организации	28.11.2022
Адрес официального сайта организации	<a href="http://csp-grozny.ru/">http://csp-grozny.ru/</a>
Дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	28.11.2022
Информация о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1
Информация 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
Информация о порядке и об 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	1
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
Информация 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
Информация 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
Информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)	1
Информация о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	1

Наименование организации социального обслуживания населения	ГБУ «Грозненский центр социальной помощи семье и детям»
Дата посещения организации	28.11.2022
Адрес официального сайта организации	<a href="http://csp-grozny.ru/">http://csp-grozny.ru/</a>
Дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	28.11.2022
Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)	1
Информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	1
Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и	60
телефон	30
Адрес электронной почты	30
Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Коэффициент значимости - 0,4)	100
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	75
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)	75
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	75
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	100,00
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов, Коэффициент значимости - 0,3)	100
Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

Наименование организации социального обслуживания населения	ГБУ «Грозненский центр социальной помощи семье и детям»
Дата посещения организации	28.11.2022
Адрес официального сайта организации	<a href="http://csp-grozny.ru/">http://csp-grozny.ru/</a>
Дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	28.11.2022
Наличие и понятность навигации внутри организации	20
Доступность питьевой воды	20
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	20
Санитарное состояние помещений организации	20
Транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки	20
доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.)	20
2.2 Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.), Коэффициент значимости - 0,4	100,0
Количество опрошенных	75
Количество получателей услуг, которым услуга предоставлена вовремя	75
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), Коэффициент значимости - 0,3	100,0
число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социального обслуживания	75
Количество опрошенных	75
<b>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>	<b>100,0</b>
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 баллов,	100
оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	20
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
наличие адаптированных лифтов, поручней	20
наличие расширенных дверных проемов	20
наличие сменных кресел-колясок	20
наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов), Коэффициент значимости - 0,4	100
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20

Наименование организации социального обслуживания населения	ГБУ «Грозненский центр социальной помощи семье и детям»
Дата посещения организации	28.11.2022
Адрес официального сайта организации	<a href="http://csp-grozny.ru/">http://csp-grozny.ru/</a>
Дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	28.11.2022
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	20
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	20
Наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	20
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов, максимально - 100 баллов), Коэффициент значимости - 0,3	100
Число опрошенных лиц с ОВЗ	8
Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	8
Критерий 4 "Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)"	100,00
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, максимально - 100 баллов), Коэффициент значимости - 0,4	100
Число опрошенных	75
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	75
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (максимально - 100 баллов), Коэффициент значимости - 0,4	100
Число опрошенных	75
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	75

Наименование организации социального обслуживания населения	ГБУ «Грозненский центр социальной помощи семье и детям»
Дата посещения организации	28.11.2022
Адрес официального сайта организации	<a href="http://csp-grozny.ru/">http://csp-grozny.ru/</a>
Дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	28.11.2022
4.3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, максимально - 100 баллов), Коэффициент значимости - 0,4	100
Число опрошенных	75
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	75
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100
5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации, максимально - 100 баллов), Коэффициент значимости - 0,3	100
Число опрошенных	75
Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	75
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), Коэффициент значимости - 0,2	100
Число опрошенных	75
Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг	75
5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации (максимально - 100 баллов), Коэффициент значимости - 0,5	100
Число опрошенных	75
Число получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в организации	75