

Отчет организации-оператора (ТРО ООО «Союз социальных педагогов и социальных работников») о результатах независимой оценки качества оказания услуг Тамбовским областным государственным бюджетным учреждением «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»

Независимая оценка качества оказания услуг ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» проводилась организацией-оператором (ТРО ООО «Союз социальных педагогов и социальных работников») совместно с Общественным советом при управлении социальной защиты и семейной политики области в соответствии с планом с 4 июля по 15 сентября 2017г. Непосредственное посещение учреждения состоялось 6 июля.

Оценка осуществлялась согласно части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» по следующим критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- 5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Участниками мероприятий по оценке качества оказания услуг ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» являлись:

члены Общественного совета Горлов В.М., Болдина М.А.;
работники оператора - ТРО ООО «Союз социальных педагогов и социальных работников»;

волонтеры - студенты ТГУ им. Г.Р. Державина;

граждане - получатели социальных услуг.

Общая численность участников мероприятия составила 15 человек.

Проведение оценки качества работы учреждения осуществлялось на основании общедоступной информации. В качестве источников информации были использованы:

- официальный сайт учреждения;
- информационные стенды в учреждении;
- данные опросов;
- статистическая информация.

Участники проведения независимой оценки отметили, что в учреждении в целом обеспечено предоставление социальных услуг гражданам в соответствии с требованиями нормативных правовых документов.

В учреждении осуществляется комплекс мер по реализации Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон).

В соответствии с Федеральным законом и Постановлением администрации области от 30.10.2014 года № 1325 «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальными услугами, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в сети «Интернет» был проанализирован сайт **ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»** <http://cpmss.68edu.ru>(далее - сайт).

При анализе сайта на предмет открытости и доступности представленной информации было выявлено, что **на сайте размещена и актуализирована информация** о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты; о структуре и об органах управления организации социального обслуживания; о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги; о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы); о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; о финансово-хозяйственной деятельности; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Стоит отметить, что **на сайте не представлена информация** о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований

бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

К существенным **достоинствам сайта** можно отнести: современный дизайн сайта, удобную навигацию; версию для слабовидящих; наличие новостной ленты учреждения и фотоальбома, демонстрирующих деятельность учреждения.

В соответствии с Приказом Минфина РФ от 21 июля 2011 г. N 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» и Постановлением администрации области от 30.10.2014 года № 1325 «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальными услугами, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в сети «Интернет» была проанализирована информация по мониторингу официального сайта электронных копий документов в сети Интернет и ведения указанного сайта (bus.gov.ru) «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» (далее - сайт).

При анализе сайта на предмет открытости и доступности представленной информации было выявлено, что **на сайте размещена и актуализирована следующая информация:**

решения учредителя о создании учреждения; учредительных документов (устава) учреждения, в том числе внесенных в них изменений; свидетельства о государственной регистрации учреждения; решения учредителя о назначении руководителя учреждения; государственного (муниципального) задания на оказание услуг (выполнение работ); плана финансово-хозяйственной деятельности государственного (муниципального) учреждения (для автономных и бюджетных учреждений); годовой бухгалтерской отчетности учреждения, составленной в порядке, определенном нормативными правовыми актами Российской Федерации; отчета о результатах деятельности государственного (муниципального) учреждения и об использовании закрепленного за ним государственного (муниципального) имущества; сведений (документов) о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах

Анкетирование получателей социальных услуг при непосредственном посещении учреждения не проводилось, т.к. на момент посещения учреждения получателями социальных услуг являлись дети дошкольного возраста.

При проведении «контрольной закупки», в результате которой были заданы вопросы по телефону специалистам учреждения (10 вопросов) и обращения с вопросами по электронной почте на сайт учреждения (5 вопросов), были получены следующие результаты:

Таблица 1

Анализ независимой оценки качества предоставления услуг в ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» («контрольная закупка»)

| Все го рес пон ден тов | Где Вы нашли необходимый № телефона (адрес электронной почты) | | | | Быстр о ли вы нашли нужн ый номер телеф она (адрес электр онной почты) | Сколько раз на ваши звонки не ответили и сколько было результатив ных звонков (в отчете указывается номер, на который звонили, и время, когда сделан звонок) | Предс тавилс я ли специ алист (фами лия, должн ость) | Добро желат ельно и вежли во ли с вами разгов арива ли | Сколько времени вы ждали ответ по электронной почте | Был и ли удов летв орен ы отве том | Буде те ли реко менд оват ь родн ым и близ ким обра щать ся в учре жден ие |
|--|--|--|---|----------|--|--|--|---|--|---|---|
| | на сайт те учр еж ден ия | в при ем ной дир ект ора | в спр аво чно й слу жбе | ино е | | | | | | | |
| 10 – тел еф онн ый опр ос | Да- 10 /Не т-0 | | | | Да-10/ Нет-0 | 1)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер:847524 80576; дата:23.06.17; время: 13:39. 2)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84752480576; дата:27.06.17; время: 15:39. 3)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84752480576; дата:18.07.17; время: 09:45. 4)Результати вНЫХЗВОНКОВ- | Да-0/Н ет-10 | Да-10/ Нет-0 | | Да-10 /Нет- 0 | Да-10 /Нет- 0 |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------|--|--|--|----------------|---|----------------|--|--|----------------|----------------|
| | | | | | | <p>1,не ответили-0; номер: 84752480576; дата:18.07.17; время: 15:25. 5)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84752723738; дата:10.07.17; время: 15:10. 6)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84752723738; дата:12.07.17; время: 11:15. 7)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84752480576; дата:14.07.17; время: 12:19. 8)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84752480576; дата:18.07.17; время: 11:56. 9)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84752723738; дата:12.07.17; время: 09:56. 10)Результат ивных звонков-1,не ответили-0; номер: 84752723738; дата:13.07.17; время: 10:19.</p> | | | | | |
| 5 – обр ащ ени я по эл/ поч те | Да- 5/Н ет-0 | | | | Да-5/Н ет-0 | | Да-0/Н ет-5 | | 1)Дата отправки: 22.07.17. в 11:38. – Дата получения: ответное письмо не получено. 2)Дата отправки: 26.07.17. в 14:40. – Дата получения: | Да-3/ Нет-2 | Да-3/ Нет-2 |

| | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|-----|--|--|-----|-----|---|-----|----|---|-----|-----|
| | | | | | | | | | 26.07.17. в 15:00. 3)Дата отправки: 10.07.17. в 09:25. – Дата получения: 10.07.17. в 17:05. 4)Дата отправки: 08.07.17. в 09:07. – Дата получения: 13.07.17. в 14:14. 5) Дата отправки: 14.07.17. в 11:23. – Дата получения: ответное письмо не получено. | | |
| % соотношение по телефону | 100 | | | 100 | 100 | 0 | 100 | | | 100 | 100 |
| % соотношение по электронной почте | 100 | | | 100 | | 0 | | 60 | | 60 | 60 |

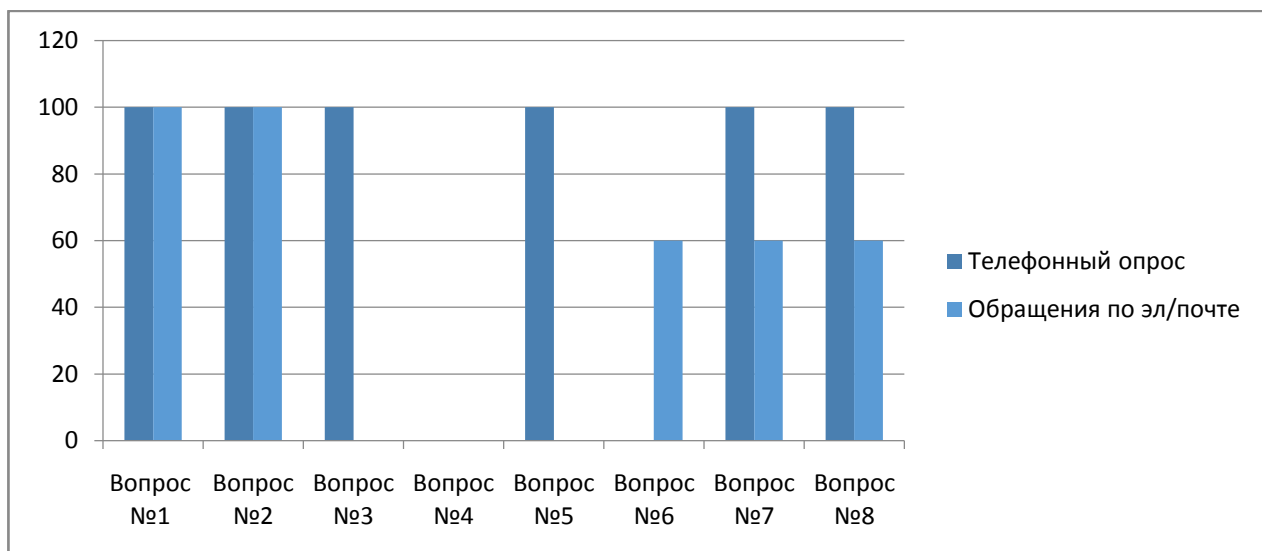


Диаграмма 1

независимой оценки качества предоставления услуг в ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» («контрольная закупка»)

В ходе проведения независимой оценки (при непосредственном посещении учреждения) в ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» было отмечено следующее:

Таблица 2

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» (при выезде с оценкой)

| | | | | | | | | |
|--------------|---|---|---|--|---|---|--|--|
| Пок азат ели | Наличие информации о деятельности и организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов в по зрению | Наличие дистанционных способов взаимодействия и получения социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: | Наличие специального оборудования санитарно-гигиенического назначения | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации / профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников |
| бал лы | 0,9 | 1,0 | 0,8 | 0,7 | 1,0 | 0 | 0 | 0,3 |

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 №995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» подведены итоги независимой оценки качества оказания услуг Тамбовским областным государственным бюджетным учреждением «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции».

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг организациями социального обслуживания**

| N п/п | Показатели | Единица измерения (характеристи ка) показателя | Значение показателя в баллах | Независимая оценка |
|---|--|---|--|-----------------------|
| I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | | | | |
| 1. | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")): | | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3) | 2,8 |
| 1.1. | "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях | баллы | от 0 до 1 | 1,0 |

| | | | | |
|------|---|---|-----------------------------|-----|
| | (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет" | | | |
| 1.2. | соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утвержденному уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" | менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100% | 0 0,3 0,6 0,9 1 | 0,9 |
| 1.3. | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | да/нет | 1/0 | 0,9 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1,0 |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия | | Максимальное значение 2 | 2,0 |

| | | | | |
|------|---|--------|--|-----|
| | организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): | | балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2) | |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1,0 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | 1,0 |
| 4. | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | | Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1 - 4.2) | 1,6 |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,0 |
| 4.2. | доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,6 |
| 5. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: | | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3) | 2,0 |

| | | | | |
|------|---|--|--|-----|
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | 1,0 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | 0,5 |
| 5.3. | по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | 0,5 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: | | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3) | 2,7 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,7 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,0 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1,0 |
| 7. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя | 0,5 |

| | | | | |
|--|---|---|--|-----|
| | качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных | | (в%), деленное на 100 | |
| II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | | | | |
| 1. | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: | | Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4) | 2,8 |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована/ не оборудована | 1/0,5/0 | 0,9 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны/не доступны | 1/0,5/0 | 0,9 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно/не доступно | 1/0,5/0 | 1,0 |

| | | | | |
|---|--|---|---|-----|
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 0 |
| 2. | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,5 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 0 |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0 |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,5 |
| III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги | | | | |
| 1. | Доля получателей | % | от 0 до 1 балла; | Не |

| | | | | |
|---|--|---|---|----------------|
| | социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | | значение показателя (в %), деленное на 100 | оценивалось |
| 2. | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) | более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут | 0 0,5 1 | Не оценивалось |
| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,0 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,0 |
| 3. | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное | 0,3 |

| | | | | |
|--|---|---|--|-----|
| | квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников | | на 100 | |
| V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,5 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах | 0 |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0 |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0 |

| | | | | |
|-------|--|---|---|----------------|
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0 |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0 |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на | % | от 0 до 1 балла; значение | Не оценивалось |

| | | | | |
|-------|--|---|---|------|
| | дом | | показателя (в %), деленное на 100 | |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0 |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0 |
| 4. | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): | более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано | 0 0,5 1 | 1,0 |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1,0 |
| | Общее количество баллов | | | 21,2 |

Независимой оценкой качество предоставления социальных услуг ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» оценено в 21,2 балла от 43 возможных (50%).

Председатель ТРО ООО ССОПиР

О.Г. Шадский