

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТР ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ "ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР" МОСКОВСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

Численность получателей услуг организации:

655

Численность респондентов:

291

Доля респондентов:

44.43

ОБРАЗОВАНИЕ

Значение показателей по критерию за 2023 год

Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

Сумма баллов по всем показателям

93.9

0

100

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

38.4

0

40

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 (Устенд), баллы

97

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 (Усайт), баллы

95

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

25.5

0

30

Параметры

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 (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Истенд), баллы

82

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 (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (Исайт), баллы

88

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

30.0

0

30

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

Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

Сумма баллов по всем показателям

97

0

100

2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, (значимость показателя 50%), баллы

47.0

0

50

Параметры

2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.

число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (Укомф), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (Чобщ),баллы

94

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг,(значимость показателя 50%),баллы

50.0

0

50

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

Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

Сумма баллов по всем показателям

87.1

0

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 (тифлосурдопереводчика); 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

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов,(значимость показателя 30%),баллы	100
0	17.1
	30

Параметры

3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (Удост) , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чинв),баллы

57

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

Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организаций"

Сумма баллов по всем показателям

98.8

0

100

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

39.6

0

40

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 (Уперв.конт), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ),баллы

99

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

19.6

0

20

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 (Увежл.дист), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ),баллы

98

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

39.6

0

40

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 (Уоказ.услуг), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ),баллы

99

Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

Сумма баллов по всем показателям

96.3

0

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

28.8

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) (Уреком), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ),баллы

96

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

19.0

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 (Уорг.усл), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ),баллы

95

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

48.5

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 (Ууд), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Чобщ),баллы

97