

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг
КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе»
(полустационарная форма социального обслуживания)**

№ п/п	Показатели	Результаты оценки	Значение показателя в баллах
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»):		2,8
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»		0,8
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», утверждаемому 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»	94,7%	1
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	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да	1

3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		2
3.1.	телефон	да	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	100%	1
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	100%	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		3
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется	1
5.3.	по телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		3
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	представлена в полном объеме	1

6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	представлена в полном объеме	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	представлена в полном объеме	1
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных 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	96%	0,96
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:		1,5
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)	частично оборудована	0,5
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	не доступно	0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	нет	0
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	84%	0,84
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	есть	1

4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100%	1
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	92%	0,92
III. Показатели, характеризующие время предоставления социальной услуги			
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	95%	0,95
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)	менее 15 минут	1
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	97%	0,97
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	90%	0,9
3.	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	40%	0,4
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	84%	0,84

2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:		0,94
2.1.	жилым помещением	96%	0,96
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	87%	0,87
2.3.	питанием	-	-
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	97%	0,97
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	98%	0,98
2.6.	хранением личных вещей	98%	0,98
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	92%	0,92
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	95%	0,95
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	86%	0,86
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	97%	0,97
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	-	-
2.12.	оперативностью решения вопросов	98%	0,98
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	95%	0,95
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)	жалоб не зарегистрировано	1
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	97%	0,97

VI. Показатели, характеризующие долю общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждений социального обслуживания

1.	Доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждения от числа опрошенных общественных организаций	100%	1
Итого:			29,94