**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Афанасьевский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **2,23** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 73,7% | 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 | 1 |
| 1. **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | | нет | **0** |
| 1. **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 |
| 1. **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 |
| 1. **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 через сайт министерства социального развития | 1 |
| 5.3. | по телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется | 1 |
| 1. **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг**: | | | **2** |
| 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» | отсутствует (нет сайта) | 0 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | представлена в полном объеме | 1 |
| 1. **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** | | 92% | **0,92** |
| **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:** | | | **2** |
| 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 | 1 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | частично доступно | 0,5 |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | нет | 0 |
| 1. **Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных** | | 56% | **0,56** |
| 1. **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания** | | есть | **1** |
| 1. **Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг** | | 96% | **0,96** |
| 1. **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных** | | 100% | **1** |
| **III. 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** | | 72% | **0,72** |
| 1. **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | 52% | **0,52** |
| 1. **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** | | 23% | **0,23** |
| **IV. 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** | | 52% | **0,52** |
| 1. **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 | 100% | 1 |
| 2.3. | питанием | 80% | 0,8 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 96% | 0,96 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 96% | 0,96 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 96% | 0,96 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 96% | 0,96 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 84% | 0,84 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 96% | 0,96 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 100% | 1 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 84% | 0,84 |
| 1. **Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | 44% | **0,44** |
| 1. **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** |
| 1. **Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных** | | 28% | **0,28** |
| **V. Показатели, характеризующие долю общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждений социального обслуживания** | | | |
| 1. **Доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждения от числа опрошенных общественных организаций** | | % | **1** |
| ИТОГО: | | | 23,32 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Белохолуницкий КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | |  | | **2,23** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 84,2% | | 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 | | 1 |
| 1. **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | | нет | | **0** |
| 1. **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 |
| 1. **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 |
| 1. **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 |
| 1. **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:** | | | | **2** |
| 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» | отсутствует (нет сайта) | | 0 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | представлена в полном объеме | | 1 |
| 1. **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** | | 89% | | **0,89** |
| **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:** | | | **0** | |
| 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) | не оборудована | 0 | |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | не доступны | 0 | |
| 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 | |
| 1. **Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных** | | 89% | **0,89** | |
| 1. **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания** | | есть | **1** | |
| 1. **Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг** | | 100% | **1** | |
| 1. **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных** | | 77% | **0,77** | |
| **III. 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** | | 92% | **0,92** | |
| 1. **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | 54% | **0,54** | |
| 1. **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** | | 13% | **0,13** | |
| **IV. 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** | | 96% | **0,96** | |
| 1. **Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | |  | **0,89** | |
| 2.1. | жилым помещением | 81% | 0,81 | |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 85% | 0,85 | |
| 2.3. | питанием | 77% | 0,77 | |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 85% | 0,85 | |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 85% | 0,85 | |
| 2.6. | хранением личных вещей | 89% | 0,89 | |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 92% | 0,92 | |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 92% | 0,92 | |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 96% | 0,96 | |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 96% | 0,96 | |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 89% | 0,89 | |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 96% | 0,96 | |
| 1. **Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | 89% | **0,89** | |
| 1. **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** | |
| 1. **Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных** | | 85% | **0,85** | |
| **V. 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: | | | 22,96 | |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Богородский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,63** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 26,3% | 0,3 |
| 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 |
| 1. **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | | нет | **0** |
| 1. **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 |
| 1. **Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:** | | | **1** |
| 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 | 0% | 0 |
| 1. **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 |
| 1. **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует сайт | 0 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | представлена в полном объеме | 1 |
| 1. **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** | | **84%** | **0,84** |
| **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:** | | | **3** |
| 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 | 1 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны | 1 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | нет | 0 |
| 1. **Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных** | | **80%** | **0,8** |
| 1. **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания** | | **есть** | **1** |
| 1. **Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг** | | 99% | **0,99** |
| 1. **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных** | | **80%** | **0,8** |
| **III. 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** | | **32%** | **0,32** |
| 1. **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **48%** | **0,48** |
| 1. **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** | | **0%** | **0** |
| **IV. 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** | **68%** | **0,68** |
| **2.** | **Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** |  | **0,62** |
| 2.1. | жилым помещением | 76% | 0,76 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 52% | 0,52 |
| 2.3. | питанием | 36% | 0,36 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 72% | 0,72 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 68% | 0,68 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 56% | 0,56 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 68% | 0,68 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 72% | 0,72 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 20% | 0,2 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 72% | 0,72 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 80% | 0,8 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 80% | 0,8 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **64%** | **0,64** |
| **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** | | **84%** | **0,84** |
| **V. 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 | | | 22,64 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Верхнекамский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **2,23** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 84,2% | 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 | 1 |
| **2.Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | | **нет** | **0** |
| **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  функция «обратной связи» на сайте учреждения | 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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **100%** | **1** |
| **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:** | | | **2** |
| 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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **94%** | **0,94** |
| **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** | | **97%** | **0,97** |
| **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** | | **81%** | **0,81** |
| **III. 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** | | **84%** | **0,84** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **81%** | **0,81** |
| **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** | | **36%** | **0,36** |
| **IV. 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** | | **90%** | **0,9** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | |  | **0,89** |
| 2.1. | жилым помещением | 97% | 0,97 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 81% | 0,81 |
| 2.3. | питанием | 81% | 0,81 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 90% | 0,9 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 97% | 0,97 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 97% | 0,97 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 77% | 0,77 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 97% | 0,97 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 77% | 0,77 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 97% | 0,97 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 97% | 0,97 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 81% | 0,81 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **90%** | **0,9** |
| **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** |
| **V. 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 | | | 25,62 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГКУСО «Верхошижемский ПНИ»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,33** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 0% | 0 |
| 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** | | нет | **0** |
| **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:** | | | **0,5** |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | 50% | 0,5 |
| 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 | 0% | 0 |
| **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» (министерство) | 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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует сайт | 0 |
| 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** | | **22,2%** | **0,22** |
| **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:** | | | **2** |
| 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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **33,3%** | **0,33** |
| **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** | | **91%** | **0,91** |
| **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** | | **44,4%** | **0,44** |
| **III. 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** | | **44,4%** | **0,44** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **11,1%** | **0,11** |
| **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** | | **11%** | **0,11** |
| **IV. 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** | | **33,3%** | **0,33** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | |  | **0,14** |
| 2.1. | жилым помещением | 22,2% | 0,22 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 22,2% | 0,22 |
| 2.3. | мебелью, мягким инвентарем | 22,2% | 0,22 |
| 2.4. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 33,3% | 0,33 |
| 2.5. | хранением личных вещей | 55,6% | 0,56 |
| 2.6. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 0% | 0 |
| 2.7. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 0% | 0 |
| 2.8. | порядком оплаты социальных услуг | 0% | 0 |
| 2.9. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 0% | 0 |
| 2.10. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 0% | 0 |
| 2.11. | оперативностью решения вопросов | 0% | 0 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **44,4%** | **0,44** |
| **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** | | **66,7%** | **0,67** |
| **V. 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 | 17,97 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Вятскополянский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | | | **2,33** |
| 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» | | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | | 94,8% | | 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** | | | **97,7%** | | **0,98** |
| **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:** | | | | | **2** |
| 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 | | частично доступны | | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | | доступно | | 1 |
| 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** | | | **81,8%** | | **0,82** |
| **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** | | | **95,5%** | | **0,96** |
| **III. 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** | | **88,6%** | | **0,89** | |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **31,8%** | | **0,32** | |
| **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** | | **17%** | | **0,17** | |
| **IV. 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** | | **81,8%** | | **0,82** | |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | | **0,9** | |
| 2.1. | жилым помещением | 93,2% | | 0,93 | |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 93,2% | | 0,93 | |
| 2.3. | питанием | 90,9% | | 0,91 | |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 93,2% | | 0,93 | |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 97,7% | | 0,98 | |
| 2.6. | хранением личных вещей | 100% | | 1 | |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 79,5% | | 0,8 | |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 81,8% | | 0,82 | |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 97,7% | | 0,98 | |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 77,3% | | 0,77 | |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 93,2% | | 0,93 | |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 86,4% | | 0,86 | |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **97,7%** | | **0,98** | |
| **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** | | **81,8%** | | **0,82** | |
| **V. 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 | | 26,99 | |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Зуевский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | | **2,23** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 73,7% | | 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 | | 1 |
| **2.Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | | **нет** | | **0** |
| **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:** | | | | **1,5** |
| 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 | 50% | | 0,5 |
| **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:** | | | | **2** |
| 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» | Отсутствует сайт | | 0 |
| 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** | | **52%** | | **0,52** |
| **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:** | | | **2** | |
| 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 | частично доступны | 0,5 | |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 | |
| 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** | | **100%** | **1** | |
| **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** | | **96%** | **0,96** | |
| **III. 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** | | **24%** | **0,24** | |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **0%** | **0** | |
| **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** | | **49%** | **0,49** | |
| **IV. 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** | | **88%** | **0,88** | |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | **95%** | **0,95** | |
| 2.1. | жилым помещением | 100% | 1 | |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 100% | 1 | |
| 2.3. | питанием | 92% | 0,92 | |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 100% | 1 | |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 88% | 0,88 | |
| 2.6. | хранением личных вещей | 96% | 0,96 | |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 96% | 0,96 | |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 96% | 0,96 | |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 80% | 0,8 | |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | 1 | |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 96% | 0,96 | |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 92% | 0,92 | |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **96%** | **0,96** | |
| **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** | | **96%** | **0,96** | |
| **V. Показатели, характеризующие долю общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждений социального обслуживания** | | | | |
| **1.Доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждения от числа опрошенных общественных организаций** | | **0%** | **0** | |
|  |  | ИТОГО | 22,69 | |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Каринский ПНИ»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **2,23** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 68% | 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 | **1** |
| **2.Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | | **нет** | **0** |
| **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  на сайте министерства, на странице ПНИ в сети «Вконтакте» | 1 |
| **4.Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:** | | | **1** |
| 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 | 0% | 0 |
| **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  на сайте министерства, на странице ПНИ в сети «Вконтакте» | 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:** | | | **2** |
| 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» | Отсутствует сайт | 0 |
| 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:** | | | **2,5** |
| 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) | оборудована | 1 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **100%** | **1** |
| **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** | | **93%** | **0,93** |
| **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** | | **98%** | **0,98** |
| **III. 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** | | **96%** | **0,96** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **96%** | **0,96** |
| **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** | | **9%** | **0,09** |
| **IV. 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** | | **100%** | **1** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | |  | **0,99** |
| 2.1. | жилым помещением | 100% | 1 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.3. | питанием | 100% | 1 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 89% | 0,89 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 96% | 0,96 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 100% | 1 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 100% | 1 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 100% | 1 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 100% | 1 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 100% | 1 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **100%** | **1** |
| **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)** | | **0,007** | **0,5** |
| **5.Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных** | | **87%** | **0,87** |
| **V. 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 | 24,97 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГБУСО «Кирово-Чепецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,93** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 42% | 0,6 |
| 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** | | **нет** | **0** |
| **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:** | | | **1** |
| 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 | 0%  При отправке на электронный адрес выдает ошибку | 0 |
| **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 через сайт министерства | 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:** | | | **2** |
| 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» | Отсутствует сайт | 0 |
| 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** | | **70%** | **0,7** |
| **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:** | | | **2,5** |
| 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) | оборудована | 1 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **60%** | **0,6** |
| **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** | | **93%** | **0,93** |
| **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** | | **64%** | **0,64** |
| **III. 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** | | **42%** | **0,42** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **41%** | **0,41** |
| **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** | | **0%** | **0** |
| **IV. 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** | | **51%** | **0,51** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | |  | **0,7** |
| 2.1. | жилым помещением | 60% | 0,6 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 62% | 0,62 |
| 2.3. | мебелью, мягким инвентарем | 63% | 0,63 |
| 2.4. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 80% | 0,8 |
| 2.5. | хранением личных вещей | 79% | 0,79 |
| 2.6. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 66% | 0,66 |
| 2.7. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 67% | 0,67 |
| 2.8. | порядком оплаты социальных услуг | 76% | 0,76 |
| 2.9. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 77% | 0,77 |
| 2.10. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 76% | 0,76 |
| 2.11. | оперативностью решения вопросов | 65% | 0,65 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **65%** | **0,65** |
| **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** | | **64%** | **0,64** |
| **V. 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 | 21,63 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГБУСО «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,63** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 26,3% | 0,3 |
| 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** | | **нет** | **0** |
| **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  страница Вконтакте | 1 |
| **4.Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:** | | | **1** |
| 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 | 0% | 0 |
| **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 через сайт министерства | 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:** | | | **2** |
| 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» | Отсутствует сайт | 0 |
| 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** | | **86,7%** | **0,87** |
| **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:** | | | **2** |
| 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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **89,7%** | **0,9** |
| **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** | | **74%** | **0,74** |
| **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** | | **92,9%** | **0,93** |
| **III. 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** | | **83,7%** | **0,84** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **85%** | **0,85** |
| **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** | | **0%** | **0** |
| **IV. 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** | | **85,6%** | **0,86** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | **0,97** |
| 2.1. | жилым помещением | 98,2% | 0,98 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 97,2% | 0,97 |
| 2.3. | мебелью, мягким инвентарем | 93,3% | 0,93 |
| 2.4. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 98,7% | 0,99 |
| 2.5. | хранением личных вещей | 99,1% | 0,99 |
| 2.6. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 98,2% | 0,98 |
| 2.7. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 97,4% | 0,97 |
| 2.8. | порядком оплаты социальных услуг | 96,5% | 0,97 |
| 2.9. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 98,8% | 0,99 |
| 2.10. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 99,3% | 0,99 |
| 2.11. | оперативностью решения вопросов | 97,2% | 0,97 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **92%** | **0,92** |
| **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)** | | **0,05** | **0,5** |
| **5.Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных** | | **82,7%** | **0,82** |
| **V. Показатели, характеризующие долю общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждений социального обслуживания** | | | |
| 1. | Доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждения от числа опрошенных общественных организаций | 75% | 0,75 |
|  |  | ИТОГО | 22,58 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГКУСО «Климковский ПНИ»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | | **2,56** |
| 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» | Не размещена информация  о проведенных контрольных мероприятиях | 0,66 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 78,9% | 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 | 1 |
| **2.Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | | | **нет** | **0** |
| **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 через сайт министерства | 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:** | | | | **2** |
| 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» | Отсутствует сайт | 0 |
| 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** | | | **54%** | **0,54** |
| **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:** | | | | **2,5** |
| 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) | оборудована | 1 |
| 1.2. | | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | | **58%** | **0,58** |
| **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** | | | **98%** | **0,98** |
| **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** | | | **58%** | **0,58** |
| **III. 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** | | | **46%** | **0,46** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | | **42%** | **0,42** |
| **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** | | | **2%** | **0,02** |
| **IV. 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** | | | **50%** | **0,5** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | | **0,48** |
| 2.1. | жилым помещением | | 58% | 0,58 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | | 42% | 0,42 |
| 2.3. | мебелью, мягким инвентарем | | 50% | 0,5 |
| 2.4. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | | 58% | 0,58 |
| 2.5. | хранением личных вещей | | 46% | 0,46 |
| 2.6. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | | 46% | 0,46 |
| 2.7. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | | 38% | 0,38 |
| 2.8. | порядком оплаты социальных услуг | | 46% | 0,46 |
| 2.9. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | | 46% | 0,46 |
| 2.10. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | | 54% | 0,54 |
| 2.11. | оперативностью решения вопросов | | 46% | 0,46 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | | **58%** | **0,58** |
| **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)** | | | **0,008** | **0,5** |
| **5.Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных** | | | **58%** | **0,58** |
| **V. 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 | 22,28 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Котельничский КЦСОН» (стационарная форма)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,93** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 42,1% | 0,6 |
| 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  на сайте учреждения | 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:** | | | **2** |
| 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» | Отсутствует на сайте организации | 0 |
| 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** | | **92%** | **0,92** |
| **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:** | | | **2** |
| 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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **96%** | **0,96** |
| **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** | | **98%** | **0,98** |
| **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** | | **100%** | **1** |
| **III. 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** | | **92%** | **0,92** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **96%** | **0,96** |
| **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** | | **33%** | **0,33** |
| **IV. 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** | | **88%** | **0,88** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | **0,97** |
| 2.1. | жилым помещением | 96% | 0,96 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.3. | питанием | 92% | 0,92 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 100% | 1 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 100% | 1 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 96% | 0,96 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 100% | 1 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 100% | 1 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 80% | 0,8 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 100% | 1 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 100% | 1 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **92%** | **0,92** |
| **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** | | **%** | **0,92** |
| **V. 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 | 26,69 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Куменский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **2,23** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 63,2% | 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 | 1 |
| **2.Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | | **нет** | **0** |
| **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  на сайте организации | 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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **100%** | **1** |
| **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:** | | | **2** |
| 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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **100%** | **1** |
| **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** | | **94%** | **0,94** |
| **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** | | **100%** | **1** |
| **III. 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** | | **100%** | **1** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **100%** | **1** |
| **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** | | **62%** | **0,62** |
| **IV. 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** | | **100%** | **1** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | |  | **1** |
| 2.1. | жилым помещением | 100% | 1 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.3. | питанием | 100% | 1 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 100% | 1 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 100% | 1 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 100% | 1 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 100% | 1 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 100% | 1 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 100% | 1 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 100% | 1 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **100%** | **1** |
| **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** | | **80%** | **0,8** |
| **V. Показатели, характеризующие долю общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждений социального обслуживания** | | | |
| **1.** | **Доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждения от числа опрошенных общественных организаций** | **50%** | **0,5** |
|  |  | ИТОГО | 26,09 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГКУСО «Малмыжский ПНИ»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,63** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 26,3% | 0,3 |
| 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** | | **нет** | **0** |
| **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  свой сайт | 1 |
| **4.Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:** | | | **1,5** |
| 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 | 50% | 0,5 |
| **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  через сайт министерства | 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:** | | | **2** |
| 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» | Отсутствует на сайте | 0 |
| 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** | | **78%** | **0,78** |
| **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:** | | | **2** |
| 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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **71%** | **0,71** |
| **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** | | **97%** | **0,97** |
| **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** | | **65%** | **0,65** |
| **III. 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** | | **41%** | **0,41** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **63%** | **0,63** |
| **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** | | **12%** | **0,12** |
| **IV. 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** | | **47%** | **0,47** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | |  | **0,8** |
| 2.1. | жилым помещением | 82% | 0,82 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 86% | 0,86 |
| 2.3. | мебелью, мягким инвентарем | 88% | 0,88 |
| 2.4. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 90% | 0,9 |
| 2.5. | хранением личных вещей | 94% | 0,94 |
| 2.6. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 77% | 0,77 |
| 2.7. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 80% | 0,8 |
| 2.8. | порядком оплаты социальных услуг | 59% | 0,59 |
| 2.9. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 73% | 0,73 |
| 2.10. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 65% | 0,65 |
| 2.11. | оперативностью решения вопросов | 90% | 0,9 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **77%** | **0,77** |
| **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** | | **67%** | **0,67** |
| **V. 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: |  |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГКУСО «Мурыгинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,63** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 15,8% | 0,3 |
| 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** | | **нет** | **0** |
| **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  Свой сайт | 1 |
| **4.Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:** | | | **1,5** |
| 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 | 50% | 0,5 |
| **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  на собственном сайте и сайте министерства | 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:** | | | **2** |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует | 1 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | Отсутствует на сайте организации | 0 |
| 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** | | **76%** | **0,76** |
| **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:** | | | **2** |
| 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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **82%** | **0,82** |
| **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** | | **89%** | **0,89** |
| **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** | | **74%** | **0,74** |
| **III. 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** | | **74%** | **0,74** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **74%** | **0,74** |
| **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** | | **0%** | **0** |
| **IV. 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** | | **76%** | **0,76** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | **0,81** |
| 2.1. | жилым помещением | 87% | 0,87 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 84% | 0,84 |
| 2.3. | мебелью, мягким инвентарем | 79% | 0,79 |
| 2.4. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 84% | 0,84 |
| 2.5. | хранением личных вещей | 76% | 0,76 |
| 2.6. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 79% | 0,79 |
| 2.7. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 84% | 0,84 |
| 2.8. | порядком оплаты социальных услуг | 76% | 0,76 |
| 2.9. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 82% | 0,82 |
| 2.10. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 84% | 0,84 |
| 2.11. | оперативностью решения вопросов | 79% | 0,79 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **82%** | **0,82** |
| **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)** | | **0,006** | **0,5** |
| **5.Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных** | | **76%** | **0,76** |
| **V. 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** | **22,47** |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГКУСО «Новомедянский ПНИ»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **2,56** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности | 0,66 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 63,2% | 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 | 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:** | | | **1** |
| 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 | 0% | 0 |
| **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 через собственный сайт и сайт министерства | 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:** | | | **2** |
| 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» | Отсутствует на сайте организации | 0 |
| 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** | | **70%** | **0,7** |
| **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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | частично доступно | 0,5 |
| 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** | | **69%** | **0,69** |
| **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** | | **85%** | **0,85** |
| **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** | | **73%** | **0,73** |
| **III. 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** | | **54%** | **0,54** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **56%** | **0,56** |
| **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** | | **100%** | **1** |
| **IV. 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** | | **51%** | **0,51** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | **0,5** |
| 2.1. | жилым помещением | 51% | 0,51 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 50% | 0,5 |
| 2.3. | мебелью, мягким инвентарем | 49% | 0,49 |
| 2.4. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 51% | 0,51 |
| 2.5. | хранением личных вещей | 53% | 0,53 |
| 2.6. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 50% | 0,5 |
| 2.7. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 54% | 0,54 |
| 2.8. | порядком оплаты социальных услуг | 49% | 0,49 |
| 2.9. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 47% | 0,47 |
| 2.10. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 46% | 0,46 |
| 2.11. | оперативностью решения вопросов | 49% | 0,49 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **53%** | **0,53** |
| **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)** | | **0,07** | **0,5** |
| **5.Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных** | | **14%** | **0,14** |
| **V. 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** | **22,31** |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Нолинский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **2,26** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности | 0,66 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 47,4% | 0,6 |
| 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** | | **нет** | **0** |
| **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:** | | | **1** |
| 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 | 0% | 0 |
| **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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **90%** | **0,9** |
| **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:** | | | **2** |
| 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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **79%** | **0,79** |
| **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** | | **89%** | **0,89** |
| **III. 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** | | **85%** | **0,85** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **83%** | **0,83** |
| **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** | | **9%** | **0,09** |
| **IV. 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** | | **81%** | **0,81** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | **0,92** |
| 2.1. | жилым помещением | 94% | 0,94 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 90% | 0,9 |
| 2.3. | питанием | 90% | 0,9 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 92% | 0,92 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 92% | 0,92 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 96% | 0,96 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 88% | 0,88 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 90% | 0,9 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 88% | 0,88 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 94% | 0,94 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 94% | 0,94 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 92% | 0,92 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **81%** | **0,81** |
| **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):** | | **0,07** | **0,5** |
| **5.Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных** | | **94%** | **0,94** |
| **V. 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 | 23,59 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Омутнинский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **2,23** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 68,4% | 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 | 1 |
| **2.Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | | **Да**  **(свой сайт)** | **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:** | | | **0,5** |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | 50% | 0,5 |
| 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 | 0% | 0 |
| **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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **66%** | **0,66** |
| **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** |
| 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 | частично доступны | 0,5 |
| 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** | | **69%** | **0,69** |
| **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** | | **98%** | **0,98** |
| **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** | | **76%** | **0,76** |
| **III. 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** | | **59%** | **0,59** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **48%** | **0,48** |
| **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** | | **24%** | **0,24** |
| **IV. 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** | | **76%** | **0,76** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | **0,71** |
| 2.1. | жилым помещением | 72% | 0,72 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 59% | 0,59 |
| 2.3. | питанием | 79% | 0,79 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 79% | 0,79 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 79% | 0,79 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 72% | 0,72 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 59% | 0,59 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 72% | 0,72 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 28% | 0,28 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 86% | 0,86 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 83% | 0,83 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 79% | 0,79 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **48%** | **0,48** |
| **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** | | **72%** | **0,72** |
| **V. 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** | **21,8** |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Опаринский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,93** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 57,9% | 0,6 |
| 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** | | **нет** | **0** |
| **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:** | | | **1,5** |
| 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 | 50% | 0,5 |
| **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 через сайт министерства | 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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **100%** | **1** |
| **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:** | | | **2** |
| 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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **100%** | **1** |
| **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** | | **64%** | **0,64** |
| **III. 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** | | **100%** | **1** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **100%** | **1** |
| **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** | | **44%** | **0,44** |
| **IV. 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** | | **100%** | **1** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | **%** | **1** |
| 2.1. | жилым помещением | 100% | 1 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.3. | питанием | 100% | 1 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 100% | 1 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 100% | 1 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 100% | 1 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 100% | 1 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 100% | 1 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 100% | 1 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 100% | 1 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **100%** | **1** |
| **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** | | **100%** | **1** |
| **V. 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** | **25,51** |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Оричевский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,93** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 47,4% | 0,6 |
| 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** | | **нет** | **0** |
| **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  свой сайт | 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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **83%** | **0,83** |
| **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:** | | | **3** |
| 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 | 1 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны | 1 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **70%** | **0,7** |
| **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** | | **83%** | **0,83** |
| **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** | | **70%** | **0,7** |
| **III. 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** | | **66%** | **0,66** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **66%** | **0,66** |
| **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** | | **69%** | **0,69** |
| **IV. 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** | | **76%** | **0,76** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | **0,87** |
| 2.1. | жилым помещением | 89% | 0,89 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 89% | 0,89 |
| 2.3. | питанием | 75% | 0,75 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 84% | 0,84 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 86% | 0,86 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 84% | 0,84 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 90% | 0,9 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 93% | 0,93 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 79% | 0,79 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 94% | 0,94 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 91% | 0,91 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 86% | 0,86 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **84%** | **0,84** |
| **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** | | **94%** | **0,94** |
| **V. 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** | **25,41** |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГКУСО «Подлевский ПНИ»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **2,56** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности | 0,66 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 68,4% | 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 | 1 |
| **2.Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | | **нет** | **0** |
| **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:** | | | **1** |
| 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 | 0% | 0 |
| **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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **80%** | **0,8** |
| **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:** | | | **2** |
| 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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **70%** | **0,7** |
| **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** | | **90%** | **0,9** |
| **III. 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** | | **90%** | **0,9** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **80%** | **0,8** |
| **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** | | **9%** | **0,09** |
| **IV. 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** | | **90%** | **0,9** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | **0,76** |
| 2.1. | жилым помещением | 60% | 0,6 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 50% | 0,5 |
| 2.3. | мебелью, мягким инвентарем | 80% | 0,8 |
| 2.4. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 80% | 0,8 |
| 2.5. | хранением личных вещей | 80% | 0,8 |
| 2.6. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 80% | 0,8 |
| 2.7. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 80% | 0,8 |
| 2.8. | порядком оплаты социальных услуг | 90% | 0,9 |
| 2.9. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 90% | 0,9 |
| 2.10. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 60% | 0,6 |
| 2.11. | оперативностью решения вопросов | 90% | 0,9 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **90%** | **0,9** |
| **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** | | **80%** | **0,8** |
| **V. 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 | 24,11 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Подосиновский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,93** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 47,4% | 0,6 |
| 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** | | **нет** | **0** |
| **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:** | | | **1,5** |
| 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 | 50% | 0,5 |
| **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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** |
| 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) | не оборудована | 0 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | /не доступны | 0 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **96%** | **0,96** |
| **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** | | **100%** | **1** |
| **III. 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** | | **100%** | **1** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **96%** | **0,96** |
| **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** | | **50%** | **0,5** |
| **IV. 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** | | **96%** | **0,96** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | **1** |
| 2.1. | жилым помещением | 100% | 1 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.3. | питанием | 100% | 1 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 100% | 1 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 100% | 1 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 100% | 1 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 100% | 1 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 100% | 1 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 100% | 1 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 100% | 1 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **100%** | **1** |
| **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** | | **100%** | **1** |
| **V. 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** |  |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГКУСО «Подосиновский ПНИ»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Результат 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»):** | | | **1,33** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 0 | 0 |
| 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** | | **нет** | **0** |
| **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:** | | | **1** |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | 50% | 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 | 0% | 0 |
| **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 через сайт министерства | 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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **66,7%** | **0,67** |
| **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:** | | | **2** |
| 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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **66,7%** | **0,67** |
| **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** | | **83%** | **0,83** |
| **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** | | **63,3%** | **0,63** |
| **III. 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** | | **63,3%** | **0,63** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **70%** | **0,7** |
| **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** | | **11%** | **0,11** |
| **IV. 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** | | **70%** | **0,7** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | |  | **0,56** |
| 2.1. | жилым помещением | 50% | 0,5 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 50% | 0,5 |
| 2.3. | питанием | 40% | 0,4 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 50% | 0,5 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 60% | 0,6 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 63,3% | 0,63 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 63,3% | 0,63 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 56,7% | 0,57 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 70% | 0,7 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 56,7% | 0,57 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 63,3% | 0,63 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 53,3% | 0,53 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **63,3%** | **0,63** |
| **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** | | **73,3%** | **0,73** |
| **V. 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 | 21,19 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГКУСО «Рублевский ПНИ»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,93** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 57,9% | 0,6 |
| 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** | | **нет** | **0** |
| **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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **100%** | **1** |
| **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:** | | | **2,5** |
| 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) | оборудована/ частично оборудована/не оборудована | 1 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/частично доступны/не доступны | 1 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | частично доступно | 0,5 |
| 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** | | **85,7%** | **0,86** |
| **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** | | **85%** | **0,85** |
| **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** | | **100%** | **1** |
| **III. 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** | | **100%** | **1** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **85,7%** | **0,86** |
| **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** | | **24%** | **0,24** |
| **IV. 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** | | **100%** | **1** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | **0,99** |
| 2.1. | жилым помещением | 100% | 1 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 85,7% | 0,86 |
| 2.3. | мебелью, мягким инвентарем | 100% | 1 |
| 2.4. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 100% | 1 |
| 2.5. | хранением личных вещей | 100% | 1 |
| 2.6. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 100% | 1 |
| 2.7. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 100% | 1 |
| 2.8. | порядком оплаты социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.9. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.10. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | 1 |
| 2.11. | оперативностью решения вопросов | % | 1 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **71,4%** | **0,71** |
| **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** | | **71,4%** | **0,71** |
| **V. Показатели, характеризующие долю общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждений социального обслуживания** | | | |
| **1.Доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждения от числа опрошенных общественных организаций** | | **50%** | **0,5** |
|  | | **ИТОГО** | **25,15** |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Русско-Турекский ПНИ»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,93** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 42,1% | 0,6 |
| 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** | | **нет** | **0** |
| **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:** | | | **1,5** |
| 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 | 50% | 0,5 |
| **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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **86%** | **0,86** |
| **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:** | | | **2** |
| 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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **100%** | **1** |
| **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** | | **92%** | **0,92** |
| **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** | | **79%** | **0,79** |
| **III. 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** | | **93%** | **0,93** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **50%** | **0,5** |
| **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** | | **18%** | **0,18** |
| **IV. 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** | | **71%** | **0,71** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | **0,94** |
| 2.1. | жилым помещением | 100% | 1 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 93% | 0,93 |
| 2.3. | мебелью, мягким инвентарем | 93% | 0,93 |
| 2.4. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 100% | 1 |
| 2.5. | хранением личных вещей | 71% | 0,71 |
| 2.6. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 100% | 1 |
| 2.7. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 100% | 1 |
| 2.8. | порядком оплаты социальных услуг | 86% | 0,86 |
| 2.9. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.10. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 86% | 0,86 |
| 2.11. | оперативностью решения вопросов | 100% | 1 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **50%** | **0,5** |
| **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** | | **71%** | **0,71** |
| **V. 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 | 23,47 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Санчурский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **2,56** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности | 0,66 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 78,9% | 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 | 1 |
| **2.Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | | **нет** | **0** |
| **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  (свой сайт) | 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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **78%** | **0,78** |
| **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:** | | | **3** |
| 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 | 1 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны | 1 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **75%** | **0,75** |
| **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** | | **76%** | **0,76** |
| **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** | | **98%** | **0,98** |
| **III. 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** | | **90%** | **0,9** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **88%** | **0,88** |
| **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** | | **16%** | **0,16** |
| **IV. 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** | | **100%** | **1** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | |  | **0,97** |
| 2.1. | жилым помещением | 100% | 1 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.3. | питанием | 95% | 0,95 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 98% | 0,98 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 100% | 1 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 98% | 0,98 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 83% | 0,83 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 98% | 0,98 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 98% | 0,98 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 98% | 0,98 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 95% | 0,95 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **98%** | **0,98** |
| **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)** | | **0,02** | **0,5** |
| **5.Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных** | | **88%** | **0,88** |
| **V. 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** | **26,1** |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Слободской КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **2,56** |
| 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» | Не размещена информация:  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,66 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 89,5% | 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 | 1 |
| **2.Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | | **нет** | **0** |
| **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:** | | | **1** |
| 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 | 0% | 0 |
| **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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **95%** | **0,95** |
| **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:** | | | **3** |
| 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 | 1 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны | 1 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **95%** | **0,95** |
| **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** | | **97%** | **0,97** |
| **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** | | **98%** | **0,98** |
| **III. 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** | | **75%** | **0,75** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **40%** | **0,4** |
| **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** | | **67%** | **0,67** |
| **IV. 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** | | **73%** | **0,73** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | **0,94** |
| 2.1. | жилым помещением | 95% | 0,95 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 95% | 0,95 |
| 2.3. | питанием | 93% | 0,93 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 98% | 0,98 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 100% | 1 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 93% | 0,93 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 100% | 1 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 95% | 0,95 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 58% | 0,58 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 100% | 1 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 100% | 1 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **90%** | **0,9** |
| **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** | | **%** | **0,73** |
| **V. 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 | 25,53 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Советский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **2,23** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 84,2%) | 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 | 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  (свой сайт) | 1 |
| **4.Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:** | | | **1,5** |
| 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 | 50% | 0,5 |
| **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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **92%** | **0,92** |
| **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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | частично доступно | 0,5 |
| 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** | | **100%** | **1** |
| **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** | | **88%** | **0,88** |
| **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** | | **96%** | **0,96** |
| **III. 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** | | **81%** | **0,81** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **81%** | **0,81** |
| **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** | | **32%** | **0,32** |
| **IV. 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** | | **96%** | **0,96** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | |  | **0,98** |
| 2.1. | жилым помещением | 100% | 1 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.3. | питанием | 96% | 0,96 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 100% | 1 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 100% | 1 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 100% | 1 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 96% | 0,96 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 100% | 1 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 100% | 1 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 89% | 0,89 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **100%** | **1** |
| **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** | | **96%** | **0,96** |
| **V. 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** | **25,83** |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГКУСО «Советский ПНИ»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **2,23** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 63,2% | 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 | 1 |
| **2.Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | | **нет** | **0** |
| **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  (свой сайт) | 1 |
| **4.Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:** | | | **1,5** |
| 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 | 50% | 0,5 |
| **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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **98%** | **0,98** |
| **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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | частично доступно | 0,5 |
| 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** | | **100%** | **1** |
| **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** | | **89%** | **0,89** |
| **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** | | **98%** | **0,98** |
| **III. 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** | | **93%** | **0,93** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **98%** | **0,98** |
| **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** | | **12%** | **0,12** |
| **IV. 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** | | **95%** | **0,95** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | **1** |
| 2.1. | жилым помещением | 100% | 1 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.3. | мебелью, мягким инвентарем | 100% | 1 |
| 2.4. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 100% | 1 |
| 2.5. | хранением личных вещей | 100% | 1 |
| 2.6. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 100% | 1 |
| 2.7. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 100% | 1 |
| 2.8. | порядком оплаты социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.9. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.10. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 100% | 1 |
| 2.11. | оперативностью решения вопросов | 100% | 1 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **98%** | **0,98** |
| **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** | | **100%** | **1** |
| **V. 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 | 25,04 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Унинский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,93** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 36,8% | 0,6 |
| 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  (свой сайт) | 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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **100%** | **1** |
| **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:** | | | **2** |
| 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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **100%** | **1** |
| **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** | | **95%** | **0,95** |
| **III. 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** | | **60%** | **0,6** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **55%** | **0,55** |
| **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** | | **78%** | **0,78** |
| **IV. 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** | | **100%** | **1** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | |  | **1** |
| 2.1. | жилым помещением | 100% | 1 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.3. | питанием | 100% | 1 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 100% | 1 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 100% | 1 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 100% | 1 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 100% | 1 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 100% | 1 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 100% | 1 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 100% | 1 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **100%** | **1** |
| **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** | | **100%** | **1** |
| **V. 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 | 26,81 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Уржумский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | | **2,23** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 73,7% | | 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 | | 1 |
| **2.Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению** | | **нет** | | **0** |
| **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:** | | | | **2** |
| 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» | отсутствует | | 0 |
| 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** | | **63,8%** | | **0,64** |
| **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** |
| 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 | | частично доступны | 0,5 |
| 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** | | | **83%** | **0,83** |
| **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** | | | **99%** | **0,99** |
| **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** | | | **74,5%** | **0,75** |
| **III. 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** | | **59,6%** | | **0,6** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **42,6%** | | **0,43** |
| **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** | | **27%** | | **0,27** |
| **IV. 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** | | **78,7%** | | **0,79** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | |  | | **0,86** |
| 2.1. | жилым помещением | 83% | | 0,83 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 74,5% | | 0,75 |
| 2.3. | питанием | 74,5% | | 0,75 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 83% | | 0,83 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 97,9% | | 0,98 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 78,7% | | 0,79 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 80,9% | | 0,81 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 93,6% | | 0,94 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 70,2% | | 0,7 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 95,7% | | 0,96 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 95,7% | | 0,96 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 95,7% | | 0,96 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **83%** | | **0,83** |
| **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** | | **61,7%** | | **0,62** |
| **V. 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 | | 22,84 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГКУСО «Центр реабилитации инвалидов «На Казанской»»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,93** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 52,6% | 0,6 |
| 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** | | **нет** | **0** |
| **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:** | | | **1** |
| 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 | 0% | 0 |
| **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  свой сайт, страница Вконтакте | 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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **49,2%** | **0,49** |
| **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:** | | | **2,5** |
| 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 | доступно | 1 |
| 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** | | **61%** | **0,61** |
| **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** | | **54,2%** | **0,54** |
| **III. 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** | | **88,1%** | **0,88** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **67,8%** | **0,68** |
| **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** | | **6%** | **0,06** |
| **IV. 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** | | **59,3%** | **0,59** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | |  | **0,81** |
| 2.1. | жилым помещением | 50,8% | 0,51 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 69,5% | 0,7 |
| 2.3. | питанием | 95% | 0,95 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 64,4% | 0,64 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 57,6% | 0,58 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 74,6% | 0,75 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 76,3% | 0,76 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 76,3% | 0,76 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 64,4% | 0,64 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 83,1% | 0,83 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 94,9% | 0,95 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 91,5% | 0,92 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **81,4%** | **0,81** |
| **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** | | **93,2%** | **0,93** |
| **V. Показатели, характеризующие долю общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждений социального обслуживания** | | | |
| **1.Доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждения от числа опрошенных общественных организаций** | | **75%** | **0,75** |
|  |  | ИТОГО | 22,58 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГКУСО «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,93** |
| 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» | Не размещена информация:  - о результатах деятельности  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,33 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 47,4% | 0,6 |
| 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** | | **нет** | **0** |
| **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  (свой сайт) | 1 |
| **4.Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:** | | | **1,5** |
| 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 | 50% | 0,5 |
| **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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **93%** | **0,93** |
| **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:** | | | **2** |
| 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 | частично доступны | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **89%** | **0,89** |
| **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** | | **67%** | **0,67** |
| **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** | | **%** | **0,88** |
| **III. 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** | | **88%** | **0,88** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **87%** | **0,87** |
| **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** | | **2,5%** | **0,025** |
| **IV. 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** | | **88%** | **0,88** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | **0,97** |
| 2.1. | жилым помещением | 97% | 0,97 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 97% | 0,97 |
| 2.3. | питанием | 89% | 0,89 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 88% | 0,88 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 98% | 0,98 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 95% | 0,95 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 97% | 0,97 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 98% | 0,98 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 93% | 0,93 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 97% | 0,97 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 99% | 0,99 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **88%** | **0,88** |
| **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** | | **79%** | **0,79** |
| **V. 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 | 24,1 |

**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Фаленский КЦСОН» (стационарное отделение)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № 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»):** | | | **1,66** |
| 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» | Не размещена информация:  - о проведенных контрольных мероприятиях | 0,66 |
| 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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 5,3% | 0 |
| 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** | | **нет** | **0** |
| **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:** | | | **1** |
| 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 | 0% | 0 |
| **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:** | | | **2** |
| 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» | отсутствует | 0 |
| 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** | | **53,1%** | **0,53** |
| **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:** | | | **3** |
| 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 | 1 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны | 1 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно | 1 |
| 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** | | **46,9%** | **0,47** |
| **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** | | **50%** | **0,5** |
| **III. 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** | | **62,5%** | **0,63** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | | **43,8%** | **0,44** |
| **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** | | **9%** | **0,09** |
| **IV. 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** | | **56,3%** | **0,56** |
| **2.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** | | | **0,9** |
| 2.1. | жилым помещением | 80% | 0,8 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.3. | питанием | 95% | 0,95 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 90% | 0,9 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 100% | 1 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 95% | 0,95 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 90% | 0,9 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 90% | 0,9 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 80% | 0,8 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 100% | 1 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 100% | 1 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 95% | 0,95 |
| **3.Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | | **80%** | **0,8** |
| **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** | | **87,5%** | **0,88** |
| **V. 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** | **22,46** |