

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе»**

| N п/п | Показатели оценки качества | Результаты оценки индикаторов параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) - 99 | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: | | 97 |
| 1.1.1. | на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; | 16/16 | 97 |
| 1.1.2. | на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) | 17/18 | |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: | | 100 |
| 1.2.1. | телефона; | Да/да | 100 |
| 1.2.2. | электронной почты; | Да/да | |
| 1.2.3. | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); | Да/да | |
| 1.2.4. | раздела "Часто задаваемые вопросы"; | Нет/нет | |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------|
| 1.2.5. | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | Да/да | |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной | | 99 |
| 1.3.1. | на информационных стендах в помещении организации (учреждения) | 212/213 | 99 |
| 1.3.2. | на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 126/127 | |
| II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг - 100 | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: | | 100 |
| 2.1.1. | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; | Да | 100 |
| 2.1.2. | наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); | Да | |
| 2.1.3. | наличие и доступность питьевой воды; | Да | |
| 2.1.4. | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | Да | |
| 2.1.5. | санитарное состояние помещений организаций; | Соответствует нормам | |
| 2.1.6. | транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на | Да | |

| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|
| | общественном транспорте, наличие парковки); | | |
| 2.1.7. | доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). | Да | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.). | 335/339 | 99 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 339/339 | 100 |
| III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов - 86 | | | |
| 3.1. | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: | | 80 |
| 3.1.1. | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); | Да | 80 |
| 3.1.2. | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | Нет | |
| 3.1.3. | наличие сменных кресел-колясок; | Да | |
| 3.1.4. | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | Да | |
| 3.1.5. | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. | Да | |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: | | 80 |
| 3.2.1. | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Нет | 80 |
| 3.2.2. | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Да | |
| 3.2.3. | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | Нет | |
| 3.2.4. | наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; | Да | |
| 3.2.5. | помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; | Да | |
| 3.2.6. | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | да | |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | 153/154 | 99 |
| IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) - 100 | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 338/339 | 100 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливо- | 337/339 | 99 |

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|
| | стью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 256/257 | 100 |
| V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг - 100 | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 338/339 | 100 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 338/339 | 100 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 338/339 | 100 |
| Итого: | | | 97 |