

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг  
КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Кирово-Чепецком рай-  
оне»**

№ п/п	Показатели оценки качества	Результаты оценки индикаторов параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) - 100</b>			
<b>1.1.</b>	<b>Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:</b>		<b>100</b>
1.1.1.	на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;	18/18	100
1.1.2.	на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы)	19/19	
<b>1.2.</b>	<b>Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</b>		<b>100</b>
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";	Да/Да	

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	
<b>1.3.</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной</b>		<b>100</b>
1.3.1.	на информационных стендах в помещении организации (учреждения)	508/508	100
1.3.2.	на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	437/437	
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг - 100</b>			
<b>2.1.</b>	<b>Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:</b>		<b>100</b>
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	
<b>2.2.</b>	<b>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.).</b>	581/582	<b>100</b>
<b>2.3.</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</b>	577/582	<b>99</b>
<b>III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов – 98</b>			
<b>3.1.</b>	<b>Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:</b>		<b>100</b>
3.1.1.	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);	Да	100
3.1.2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	Да	
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	

<b>3.2.</b>	<b>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</b>		<b>100</b>
3.2.1.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Да	100
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);	Да	
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	
<b>3.3.</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</b>	225/246	<b>92</b>
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) - 100</b>			
<b>4.1.</b>	<b>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).</b>	580/582	<b>100</b>
<b>4.2.</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливо-</b>	582/582	<b>100</b>

	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).	515/515	100
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг - 100</b>			
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).	582/582	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).	582/582	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	582/582	100
<b>Итого:</b>			<b>100</b>