

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

№ п/п	Показатели	Результаты оценки	Значение показателя в баллах
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») (далее - сеть «Интернет»):		2,67
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»		0,77
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	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	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:		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	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:		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	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	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 время предоставления социальной услуги			
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	100%	1
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	от 15 до 30 минут	0,5
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания			
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	70%	0,7
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	60%	0,6
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	60%	0,6
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг			
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	70%	0,7

2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:		0,76
2.1.	жилым помещением	75%	0,75
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	50%	0,5
2.3.	питанием	-	-
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	60%	0,6
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	50%	0,5
2.6.	хранением личных вещей	75%	0,75
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	100%	1
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	60%	0,6
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	100%	1
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	95%	0,95
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	-	-
2.12.	оперативностью решения вопросов	90%	0,9
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	70%	0,7
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

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

1.	Доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждения от числа опрошенных общественных организаций	100%	1
Итого:			26,85