

**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 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			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-, аудио-информаторов 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,		85%	0,85

осуществляющими предоставление социальных услуг			
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