**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 |