**Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг**

**КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе» (полустационарная форма социального обслуживания)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N 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»):** |  | **2,61** |
| 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» |  | 0,61 |
| 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» | 100% | 1 |
| 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:** |  | **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:** |  | **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** | **91%** | **0,91** |
| **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** | **59%** | **0,59** |
| **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** | **91%** | **0,91** |
| **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** | **46%** | **0,46** |
| **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** | **50%** | **0,5** |
| **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** | **64%** | **0,64** |
| **2.** | **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | **36%** | **0,36** |
| **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** | **71%** | **0,71** |
| **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** | **41%** | **0,41** |
| **2.** | **Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** |  | **0,82** |
| 2.1. | жилым помещением | 73% | 0,73 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 77% | 0,77 |
| 2.3. | питанием | - | - |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | 77% | 0,77 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 91% | 0,91 |
| 2.6. | хранением личных вещей | 86% | 0,86 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 82% | 0,82 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 73% | 0,73 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | 86% | 0,86 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 86% | 0,86 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | - | - |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | 91% | 0,91 |
| **3.** | **Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | **68%** | **0,68** |
| **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** | **0%** | **0** |
| **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:** | **25,1** |