|  |
| --- |
| ***Наименование организации:*****ГБУ СО МО «Ленинский комплексный центр социального обслуживания населения «Вера»**  |
| **Показатель**  | **Итоговая оценка на основе анкетного опроса**  | **Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений**  | **Общий итоговый рейтинг**  |
| Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания  | 0,98 | 11,7 | 12,68 |
| Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения  | 1,75 | 3,42 | 5,17 |
| Время ожидания предоставления социальной услуги  | 1,84 | – | 1,84 |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания  | 1,95 | 1 | 2,95 |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг  | 3,74 | 0,5 | 4,24 |
| **Итого**  | **26,88**  |



|  |
| --- |
| **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**  |
| 7.  | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.  | 0,98  |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**  |
| 2.  | Доступность условий оказания услуг  | 0,93  |
| 5.  | Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена  | 0,82  |
| **III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги**  |
| 1.  | Время ожидания социальной услуги  | 0,87  |
| 2.  | Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания  | 0,97  |
| **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**  |
| 1.  | Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания  | 0,98  |
| 2.  | Компетентность работников организации социального обслуживания  | 0.97  |
| **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  | 0,91  |
| 2.  | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг  | 0,91  |
| 2.1.  | Удовлетворенность жилым помещением  | 1  |
| 2.2.  | Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг  | 1  |
| 2.3.  | Удовлетворенность питанием  | 1  |
| 2.4.  | Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем  | 0.91  |
| 2.5.  | Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг  | 1  |
| 2.6.  | Удовлетворенность хранением личных вещей  | 1  |
| 2.7.  | Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением  | 1  |
| 2.8.  | Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования  | 1  |
| 2.9.  | Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг  | 0.96  |
| 2.10  | Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг  | 1  |
| 2.11  | Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания  | –  |
| 2.12  | Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом  | 1  |
| 2.13  | Удовлетворенность оперативностью решения вопросов  | 0.98  |
| 3.  | Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер  | 1  |
| 4  | Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям  | 0.92  |

**Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *№*  | *Наименование показателя*  | *Балл*  |
| **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")  | 2,9  |
| 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"  | 1  |
| 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"  | 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  | 1  |
| 2.  | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению  | 1  |
| 3.  | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):  | 2  |
| 3.1.  | телефон  | 1  |
| 3.2.  | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"  | 1  |
| 4.  | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации  | 1,8  |
| 4.1.  | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков  | 0,8  |
| 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  | 1  |
| 5.  | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг  | 3  |
| 5.1.  | лично в организацию социального обслуживания  | 1  |
| 5.2.  | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"  | 1  |
| 5.3.  | по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания  | 1  |
| 6.  | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг  | 1  |
| 6.1.  | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания  | 1  |
| 6.2.  | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»  | 0  |
| 6.3.  | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»  | 0  |
| **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  |
| 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)  | 1  |
| 1.2.  | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения  | 0  |
| 1.3.  | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения  | 1  |
| 1.4.  | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения  | 0  |
| 3.  | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального  | 1  |
| 4.  | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг  | 0.42  |
| **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**  |
| 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  | 1  |
| **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**  |
| 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)  | 0.5  |