|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***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 |