

**Результат независимой оценки качества оказания услуг
ГБУ КО «Калужский комплексный центр социального обслуживания населения «Забота»
в 2017 году**

Показатель (объекты)	Наименование показателя	ГБУ КО ККЦСОН «Забота»
1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		
1.1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания, органов исполнительной власти, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») (max 3 балла)	3
1.2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (max 1 балл)	1
1.3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) (max 2 балла)	2
1.4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (max 2 балла)	2
1.5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (max 3 балла)	3
1.6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг (max 2 балла)	2
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 (max 1 балл)	1
Всего:	max 14 баллов	14
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
2.1	Доля получателей услуг, считающих условия доступными, от общего числа опрошенных (max 1 балл)	1
2.2	Укомплектованность организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (max 1 балл)	1
Всего:	max 2 балла	2

3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
3.1	Доля получателей услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных (max 1 балл)	0,5
3.2	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при наличии обращений граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальной услуги (max 1 балл)	0,5
Всего:	max 2 балла	1
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания		
4.1	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (max 1 балл)	1
4.2	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (max 1 балл)	1
4.3	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 пять лет, от общего числа работников (max 1 балл)	1
Всего:	max 3 балла	3
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных (max 1 балл)	1
5.2	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том удовлетворенных (max 1 балл)	1
5.3	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетный период на 100 получателей социальных услуг (max 1 балл)	1
5.4	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных (max 1 балл)	1
Всего:	max 4 балла	4
6. Деятельность организации социального обслуживания по привлечению к оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста		

инвалидов, социально-ориентированных некоммерческих организаций и спонсоров

6.1	Наличие в организации информации о привлечении волонтеров, спонсоров и социально-ориентированных некоммерческих организаций (max 0,5 балла)	0,5
Всего:	max 0,5 балла	0,5
ИТОГО:	max 25,5 баллов	24,5
ИНТЕГ. ОЦЕНКА		0,96