

**Независимая оценка качества условий оказания услуг в
Государственном бюджетном учреждении Калужской области
"Медынский психоневрологический интернат" в 2018 году**

№ показателя	Наименование показателя	Полученная оценка (баллы)
I. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ		
1.1.	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").(max - 3,5)	3,5
1.2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению (max- 1)	1,0
1.3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) (max - 2)	2,0
1.4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (max - 2,5)	2,5
1.5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (max -3)	3,0
1.6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг (max - 2)	2,0
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)	1,0
Итого по разделу I		15,0
II. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ		
2.1.	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 (max - 4)	3,5
2.2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных (max - 1)	1,0
2.3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания (max - 1)	1,0
2.4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (max - 1)	0,7
2.5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных (max - 1)	1,0
Итого по разделу II		7,2
III. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ		
3.1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания дольше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных (max- 1)	0,5
3.2.	Наличие внутренней системы вызова дежурного персонала (max- 1)	0,0
Итого по разделу III		0,5
IV. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ 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)	0,8
4.2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (max - 1)	0,8
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)	1,0
Итого по разделу IV		2,6
V. 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)	0,9
5.2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: (max - 1)	0,9
5.3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных (max - 1)	0,9
5.4.	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) (max - 1)	1,0
5.5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных (max - 1)	0,9
Итого по разделу V		4,5
ВСЕГО		29,8

Общая интегральная оценка

0,90

Ознакомлен:

Директор учреждения:


подпись

Лазуткина Татьяна Григорьевна


печать