

**Результаты
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания за 2019 год**

№ п/п	Показатели оценки качества	Значение показателя оценки качества организаций социального обслуживания в баллах
		Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Ершичский комплексный центр социального обслуживания населения"
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) социального обслуживания		
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения) социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	91
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения) социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения) социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96
Итого по критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации (учреждении) социального обслуживания"		95,70
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг		
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения) социального обслуживания; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации (учреждения) социального обслуживания; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) социального обслуживания на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения) социального обслуживания, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) социального обслуживания и пр.)	100
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	100
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией (учреждением) социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
Итого по критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"		100,00
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов		
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) социального обслуживания и прилегающей к организации (учреждению) социального обслуживания территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	100

№ п/п	Показатели оценки качества	Значение показателя оценки качества организаций социального обслуживания в баллах
		Смоленское областное государственное бюджетное учреждение "Ершичский комплексный центр социального обслуживания населения"
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) социального обслуживания для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации (учреждения) социального обслуживания, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) социального обслуживания и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100
Итого по критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов"		100,00
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) социального обслуживания		
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (учреждение) социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываем услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
Итого по критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) социального обслуживания"		100,00
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) социального обслуживания) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - графиком работы организации (учреждения) социального обслуживания (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100
Итого по критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"		100,00
Показатель оценки качества организации (учреждения) социального обслуживания, в отношении которой проведена независимая оценка качества		99,14