

**Независимая система оценки качества деятельности организации и оказания  
социальных услуг в Республике Карелия**

**Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения» г. Костомукша**

Приложение к Итоговой информации по результатам независимой оценки качества

**Обобщенный свод результатов независимой оценки качества**

№ п/п	Показатели	Максимальное значение показателя в баллах	Фактическое значение в баллах		
			стационар	полустационар	обслуживание на дому
<b>Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
<b>Федеральные показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
1.	<i>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»): (по результатам самообследования организации).</i>	3,0	2,8	2,8	2,8
2.	<i>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (сайт и форма самообследования)</i>	1,0	0,0	0,0	0,0
3.	<i>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): (изучение материалов в организации и форма самообследования)</i>	2,0	2,0	2,0	2,0
4.	<i>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: (проведение контрольных звонков и изучение материалов в организации)</i>	2,0	1,0	1,0	1,0
5.	<i>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: (изучение материалов в организации, уполномоченном органе, на сайтах и форме самообследования)</i>	3,0	3,0	3,0	3,0
6.	<i>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: (изучение материалов в организации, уполномоченном органе, на сайтах и форме самообследования)</i>	3,0	2,5	2,5	2,5
7.	<i>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</i>	1,0	0,8	0,5	0,6

	<i>предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>				
<b>Всего значение по федеральным показателям в баллах:</b>		<b>15,0</b>	<b>15,0/ 12,1</b>	<b>15,0/ 11,8</b>	<b>15,0/ 11,9</b>
<b>Региональные показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания*</b>					
8.	<i>Эффективность внутренней информационной системы (форма самообследования, сайт и изучение материалов в организации)</i>	<b>6,0</b>	2,6	2,6	2,6
<b>Всего значение по региональным показателям в баллах:</b>		<b>6,0</b>	<b>6,0/ 2,6</b>	<b>6,0/ 2,6</b>	<b>6,0/ 2,6</b>
<b>Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:</b>		<b>21,0</b>	<b>21,0/ 14,7/ 70%</b>	<b>21,0/ 14,4/ 69%</b>	<b>21,0/ 14,5/ 69%</b>
<b>Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>					
<b>Федеральные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>					
1.	<i>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: (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	4,0	2,1	2,3	не замеряе тся
2.	<i>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	1,0	1,0	1,0	1,0
3.	<i>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	1,0	1,0	1,0	не замеряе тся
4.	<i>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	1,0	1,0	1,0	1,0
5.	<i>Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных(анкетирование получателей услуг)</i>	1,0	1,0	1,0	не замеряе тся
<b>Всего значение по федеральным показателям в баллах:</b>		<b>8,0</b>	<b>8,0/ 6,1/ 76%</b>	<b>8,0/ 6,3/ 75%</b>	<b>2,0/ 2,0/ 100%</b>
<b>Региональные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>					
6.	<i>Современность материально-технической базы (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	2,0	1,5	1,6	1,6
7.	<i>Эффективность материально – технической базы (форма самообследования и экспертное изучение в</i>	2,0	2,0	2,0	2,0

	<i>организации)</i>				
8.	<i>Востребованность спектра услуг (форма самообследования организации)</i>	3,0	2,1	2,1	2,1
9.	<i>Адресность спектра услуг (форма самообследования организации)</i>	5,0	3,8	3,8	3,8
10.	<i>Продуктивность процесса предоставления услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	3,0	1,7	1,7	1,7
	<b>Всего значение по региональным показателям в баллах:</b>	<b>15,0</b>	<b>15,0/ 11,1/ 74%</b>	<b>15,0/ 11,2/ 75%</b>	<b>15,0/ 11,2/ 75%</b>
	<b>Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:</b>	<b>23,0</b>	<b>23,0/ 17,2/ 75%</b>	<b>23,0/ 17,5/ 76%</b>	<b>17,0/ 13,2/ 78%</b>
<b>Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги</b>					
<b>Федеральные показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>					
1.	<i>Доля получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	1,0	не замеряе тся	1	1
2.	<i>Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных получателей социальных услуг) (анкетирование получателей услуг)</i>	1,0	не замеряе тся	1	1
	<b>Всего значение по федеральным показателям в баллах:</b>	<b>2,0</b>	<b>0,0/ 0,0</b>	<b>2,0/ 2,0/ 100%</b>	<b>2,0/ 2,0/ 100%</b>
<b>Региональные показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги *</b>					
3.	<i>Актуальность предоставления услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	3,0	3,0	3,0	3,0
	<b>Всего значение по региональным показателям в баллах:</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0/ 3,0/ 100%</b>	<b>3,0/ 3,0/ 100%</b>	<b>3,0/ 3,0/ 100%</b>
	<b>Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:</b>	<b>3,0/5,0</b>	<b>3,0/ 3,0/ 100%</b>	<b>5,0/ 5,0/ 100%</b>	<b>5,0/ 5,0/ 100%</b>

<b>Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.</b>					
<b>Федеральные показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>					
1.	<i>Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	1,0	1,0	1,0	1,0
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	1,0	1,0	1,0	1,0
3.	<i>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 (форма самообследования организации)</i>	1,0	0,3	0,3	0,3
<b>Всего значение по федеральным показателям в баллах:</b>		<b>3,0</b>	<b>3,0/ 2,3/ 77%</b>	<b>3,0/ 2,3/ 77%</b>	<b>3,0/ 2,3/ 77%</b>
<b>Региональные показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания*</b>					
4.	<i>Образовательный потенциал коллектива работников (форма самообследования организации)</i>	3,0	0,8	0,8	0,8
5.	<i>Профессиональный потенциал коллектива работников</i>	7,0	3,0	3,0	3,0
6.	<i>Командный потенциал коллектива работников</i>	4,0	1,7	1,7	1,7
<b>Всего значение по региональным показателям в баллах:</b>		<b>14,0</b>	<b>14,0/ 5,5/ 40%</b>	<b>14,0/ 5,5/ 40%</b>	<b>14,0/ 5,5/ 40%</b>
<b>Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:</b>		<b>17,0</b>	<b>17,0/ 7,8/ 46%</b>	<b>17,0/ 7,8/ 46%</b>	<b>17,0/ 7,8/ 46%</b>
<b>Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.</b>					
<b>Федеральные показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
1.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</i>	1,0	1,0	1,0	1,0

	<i>(анкетирование получателей услуг)</i>				
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	1,0	0,9	0,9	1,0
3.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	1,0	1,0	0,9	не замеряе тся
4.	<i>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): (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	1,0	1,0	1,0	1,0
5.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	1,0	1,0	1,0	0,9
<b>Всего значение по федеральным показателям в баллах:</b>		<b>5,0</b>	<b>5,0/ 4,9/ 98%</b>	<b>5,0/ 4,8/ 96%</b>	<b>4,0/ 3,9/ 98%</b>
<b>Региональные показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
6.	<i>Продуктивность оказания услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	7,0	5,9	5,9	5,9
<b>Всего значение по региональным показателям в баллах:</b>		<b>7,0</b>	<b>7,0/ 5,9/ 84%</b>	<b>7,0/ 5,9/ 84%</b>	<b>7,0/ 5,9/ 84%</b>
<b>Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:</b>		<b>12,0</b>	<b>12,0/ 10,8/ 90%</b>	<b>12,0/ 10,7/ 89%</b>	<b>11,0/ 9,8/ 89%</b>
<b>Критерий VI. Созидательность управленческого процесса</b>					
<b>Региональные показатели, характеризующие созидательность управленческого процесса</b>					
1.	<i>Единство в стратегии управления (экспертное изучение в организации)</i>	2,0	2,0	2,0	2,0
2.	<i>Оптимальность структуры органов управления (форма самообследования организации)</i>	6,0	3,2	3,2	3,2
3.	<i>Сотворчество участников управленческого процесса (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	6,0	1,9	1,9	0,9
4.	<i>Надежность внутренней системы оценки качества (форма самообследования организации)</i>	5,0	3,2	3,2	3,2
5.	<i>Полезность инновационных процессов, осуществляемых организацией в социуме (форма</i>	3,0	0,0	0,0	0,0

	<i>самообследования организации)</i>				
6.	<i>Мультипликативность результатов работы организации (форма самообследования организации)</i>	4,0	1,0	1,0	1,0
<b>Всего значение по критерию в баллах:</b>		<b>26,0</b>	<b>26,0/ 11,3/ 43%</b>	<b>26,0/ 11,3/ 43%</b>	<b>26,0/ 10,3/ 40%</b>
<b>Всего значение по всем федеральным критериям в баллах:</b>		<b>31/33,0</b>	<b>31,0/ 25,4/ 82%</b>	<b>33,0/ 27,2/ 82%</b>	<b>26,0/ 22,1/ 85%</b>
<b>Всего значение по всем критериям в баллах с учетом региональных критериев и показателей:</b>		<b>102/104,0 /97,0</b>	<b>102,0/ 64,8 64%</b>	<b>104,0/ 66,7 64%</b>	<b>97,0/ 60,6/ 62%</b>

Дата: 19 января 2017 года

Подписи:

*Ролле*

Ролле М.Е.

*Чепрасова*

Чепрасова О.В.

*Бахтина*

Бахтина О.В.