

Обобщенный свод результатов независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания

Форма социального обслуживания: **социальное обслуживание на дому**

№ п/п	Критерии и показатели	Максимальное значение показателя в баллах	КЦСОН Кемь	КЦСОН Кондопога	КЦСОН Костомукша	КЦСОН Муезерский	КЦСОН Петрозаводск	ЦСОГИИ Сегежа
Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания								
Федеральные показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания								
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	2,9	3,0	2,8	3,0	2,7	2,9
2.	<i>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (сайт и форма самообследования)</i>	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,0
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	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	2,0	1,0	0,0	2,0	1,0

	<i>от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>							
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	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Всего значение по федеральным показателям в баллах:		2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Региональные показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги *								
3.	<i>Актуальность предоставления услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	3,0
Всего значение по региональным показателям в баллах:		3,0	3,0	3,0	3,0	2,0	2,0	3,0
Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:		5,0	5,0	5,0	5,0	4,0	4,0	5,0
Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания								
Федеральные показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания								
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	1,0	0,9	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	1,0	0,9	0,8
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	0,7	0,3	0,2	0,03	0,5

Всего значение по федеральным показателям в баллах:		3,0	2,3	2,7	2,3	2,2	1,8	2,3
Региональные показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания*								
4.	<i>Образовательный потенциал коллектива работников (форма самообследования организации)</i>	3,0	0,8	0,7	0,8	0,8	1,1	0,2
5.	<i>Профессиональный потенциал коллектива работников</i>	7,0	2,8	2,8	3,0	2,6	5,2	2,3
6.	<i>Командный потенциал коллектива работников</i>	4,0	2,0	2,3	1,7	1,6	1,5	1,3
Всего значение по региональным показателям в баллах:		14,0	5,6	5,8	5,5	5,0	7,9	3,9
Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:		17,0	7,9	8,5	7,8	7,2	9,7	6,2
Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.								
Федеральные показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг								
1.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	1,0	1,0	1,0	1,0	0,8	1,0	1,0
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,9	0,9
3.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)</i>	не замеряется	не замеряется	не замеряется	не замеряется	не замеряется	не замеряется	не замеряется
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	1,0	0,5	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	1,0	0,9	1,0
Всего значение по федеральным показателям в баллах:		4,0	4,0	4,0	3,9	3,8	3,3	3,9

Региональные показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг*								
6.	<i>Продуктивность оказания услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	7,0	5,6	4,8	5,9	1,9	3,5	5,1
Всего значение по региональным показателям в баллах:		7,0	5,6	4,8	5,9	2,8	3,5	5,1
Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:		11,0	9,6	8,8	9,8	6,4	6,8	9,1
Критерий VI. Созидательность управленческого процесса*								
Региональные показатели, характеризующие созидательность управленческого процесса								
1.	<i>Единство в стратегии управления (экспертное изучение в организации)</i>	2,0	1,9	2,0	2,0	1,0	1,9	1,9
2.	<i>Оптимальность структуры органов управления (форма самообследования организации)</i>	6,0	2,8	4,2	3,2	5,0	3,4	3,2
3.	<i>Сотворчество участников управленческого процесса (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	6,0	2,7	3,1	0,9	1,8	3,2	1,7
4.	<i>Надежность внутренней системы оценки качества (форма самообследования организации)</i>	5,0	2,7	3,5	3,2	4,0	5,0	2,7
5.	<i>Полезность инновационных процессов, осуществляемых организацией в социуме (форма самообследования организации)</i>	3,0	0,0	1,7	0,0	1,0	1,5	0,0
6.	<i>Мультипликативность результатов работы организации(форма самообследования организации)</i>	4,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Всего значение по критерию в баллах:		26,0	11,1	15,5	10,3	12,0	15,9	10,5
Всего значение по всем федеральным критериям в баллах:		26,0	23,1	23,6	22,1	21,0	21,1	22,4
Всего значение по всем критериям в баллах с учетом региональных критериев и показателей:		97,0	64,9	71,1	60,6	61,1	67,5	61,2