

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
АНО «Центр по предоставлению социальных и общественно полезных услуг Неваляшкин»**

N п/п	Показатели оценки качества	Результаты оценки индикаторов параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) - 99			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:		100
1.1.1.	на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;	15/15	100
1.1.2.	на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы)	16/16	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:		100
1.2.1.	телефона;	Да/да	100
1.2.2.	электронной почты;	Да/да	
1.2.3.	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	Да/да	
1.2.4.	раздела "Часто задаваемые вопросы";	Да/да	

1.2.5.	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	Да/да	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной		97
1.3.1.	на информационных стендах в помещении организации (учреждения),	17/18	97
1.3.2.	на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	10/10	
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг - 100			
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:		100
2.1.1.	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;	Да	100
2.1.2.	наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);	Нет	
2.1.3.	наличие и доступность питьевой воды;	Да	
2.1.4.	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	Да	
2.1.5.	санитарное состояние помещений организаций;	Соответствует нормам	

2.1.6.	транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);	Да	
2.1.7.	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).	Да	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	41/41	100
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	41/41	100
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов - 69			
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:		80
3.1.1.	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);	Да	80
3.1.2.	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	Нет	
3.1.3.	наличие сменных кресел-колясок;	Да	
3.1.4.	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	Да	
3.1.5.	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.	Да	

3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:		40
3.2.1.	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Нет	40
3.2.2.	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Нет	
3.2.3.	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	Нет	
3.2.4.	наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;	Нет	
3.2.5.	помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;	Да	
3.2.6.	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Да	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	34/35	97
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) - 100			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	41/41	100
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	41/41	100

	вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20/20	100
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг - 100			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	41/41	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40/41	98
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	41/41	100
Итого:			94