

**Параметры и значения показателей  
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

	ГБУ "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по городу Кургану"	ГБУ "КЦСОН по г. Шадринску и Шадринскому району"	ГБУ"КЦСОН по Кетовскому району"	ГБУ "КЦСОН по Лебяжьему району"	ГБУ"КЦСОН по Макушинскому району"	ГБУ"КЦСОН по Мишкинскому району"	ГБУ"КЦСОН по Мокроусовскому району"	ГБУ "КЦСОН по Петуховскому району"	ГБУ "КЦСОН по Половинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Притобольному району"	ГБУ "КЦСОН по Сафакулевскому району"	ГБУ "КЦСОН по Целинному району"	ГБУ "КЦСОН по Частозерскому району"	ГБУ "КЦСОН по Шатровскому району"	ГБУ "КЦСОН по Шумихинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Щучанскому району"	ГБУ "КЦСОН по Юргамышскому району"
<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>																	
1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	30	14,4	18,9	25,2	20,4	15,9	25,2	26,1	28,2	30	18	18,9	28,2	19,2	19,2	19,8	21,9
1.1.1 на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	15	7	7	11	13	7	14	11	14	15	9	10	14	8	5	7	7
1.1.2 на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	20	10	17	19	10	12	15	20	19	20	12	12	19	15	19	17	20
1.2 Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:	30	27	27	18	30	18	30	18	27	30	18	27	27	18	27	27	18
- телефона	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
- электронной почты	30	30	30	0	30	30	30	0	30	30	30	30	30	0	30	30	0
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)	0	30	0	0	30	0	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- раздела "Часто задаваемые вопросы"	30	0	30	0	0	0	30	0	0	30	0	0	0	0	0	0	0
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30	0	0	30	30	0	30	30	30	30	0	30	30	30	30	30	30
- иного дистанционного способа взаимодействия.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной:	36,2	39,6	37,6	38	36,8	20	40	38	40	40	40	19,6	40	40	40	40	40
(в % от общего числа опрошенных получателей услуг).																	

	ГБУ "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по городу Кургану"	ГБУ "КЦСОН по г. Шадринску и Шадринскому району"	ГБУ "КЦСОН по Кетовскому району"	ГБУ "КЦСОН по Лебяжьему району"	ГБУ "КЦСОН по Макушинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Мишкинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Мокроусовскому району"	ГБУ "КЦСОН по Петуховскому району"	ГБУ "КЦСОН по Поповинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Притобольному району"	ГБУ "КЦСОН по Сафакулевскому району"	ГБУ "КЦСОН по Целинному району"	ГБУ "КЦСОН по Частозерскому району"	ГБУ "КЦСОН по Шатровскому району"	ГБУ "КЦСОН по Шумихинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Щучанскому району"	ГБУ "КЦСОН по Юргамышскому району"
1.3.1 на информационных стендах в помещении организации социальной сферы,	92,12	98	89	90	98	100	100	100	100	100	100	98	100	100	100	100	100
1.3.2 на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	89	100	100	100	86	0	100	90	100	100	100	0	100	100	100	100	100
Итого по критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы"	96,4	81	83,5	81,2	87,2	53,9	95,2	82,1	94	100	76	65,1	95,2	77,2	86,2	86,8	79,9

## 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг:	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- наличие и доступность питьевой воды;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет", посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.);	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	ГБУ "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по городу Кургану"	ГБУ "КЦСОН по г. Шадринску и Шадринскому району"	ГБУ "КЦСОН по Кетовскому району"	ГБУ "КЦСОН по Лебяжьему району"	ГБУ "КЦСОН по Макушинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Мишкинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Мокроусовскому району"	ГБУ "КЦСОН по Петуховскому району"	ГБУ "КЦСОН по Половинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Притобольному району"	ГБУ "КЦСОН по Сафакулевскому району"	ГБУ "КЦСОН по Целинному району"	ГБУ "КЦСОН по Частозерскому району"	ГБУ "КЦСОН по Шатровскому району"	ГБУ "КЦСОН по Шумихинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Щучанскому району"	ГБУ "КЦСОН по Юргамышскому району"
2.2 Время ожидания предоставления услуги	39,6	39,6	39,2	39,2	36,8	40	39,2	40	40	40	40	37,6	40	40	40	40	39,2
2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	99	99	98	98	92	100	98	100	100	100	100	94	100	100	100	100	98
2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных)	30	29,7	30	29,4	29,1	30	30	29,7	30	30	30	29,4	30	30	30	29,7	30
Итого по критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг"	99,6	99,3	99,2	98,6	95,9	100	99,2	99,7	96,6	100	100	97	100	100	100	99,4	99,2
<b>3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>																	
3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:	30	24	12	30	24	18	24	30	30	12	18	24	30	24	30	18	18
- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	20	20	20	20	20	20	20	20	20	0	0	20	20	20	20	20	20
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	20	0	0	20	20	0	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	0
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	20	20	0	20	20	20	20	20	20	0	20	20	20	20	20	20	20
- сменных кресел-колясок;	20	20	20	20	20	20	0	20	20	0	20	20	20	20	20	0	20
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	20	20	0	20	0	0	20	20	20	20	0	0	20	0	20	0	0
3.2 Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	40	40	40	40	40	32	40	40	40	32	40	40	40	32	40	40	32
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	20	20	20	20	20	0	20	20	0	0	20	20	20	0	20	20	0
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	20	20	20	20	20	0	20	20	20	0	0	20	20	20	20	20	20

	ГБУ "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по городу Кургану"	ГБУ "КЦСОН по г. Шадринску и Шадринскому району"	ГБУ "КЦСОН по Кетовскому району"	ГБУ "КЦСОН по Лебяжьему району"	ГБУ "КЦСОН по Макушинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Мишкинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Мокроусовскому району"	ГБУ "КЦСОН по Петуховскому району"	ГБУ "КЦСОН по Половинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Притобольному району"	ГБУ "КЦСОН по Сафакулевскому району"	ГБУ "КЦСОН по Целинному району"	ГБУ "КЦСОН по Частозерскому району"	ГБУ "КЦСОН по Шатровскому району"	ГБУ "КЦСОН по Шумихинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Щучанскому району"	ГБУ "КЦСОН по Юргамышскому району"
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0	20	0	0	20	20	20	20	20	20	20	0	0	0	20	20	20
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	28,5	28,8	26,4	28,8	30	26,1	30	24,6	30	30	30	30	26,4	28,5	30	28,8	30
Итого по критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов"	98,5	92,8	78,4	98,8	94	76,1	94	94,6	100	74	88	94	96,4	84,5	100	86,8	80
<b>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы</b>																	
4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40	40	40	39,2	39,6	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40	40	40	40	39,6	40	39,2	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

	ГБУ "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по городу Кургану"	ГБУ "КЦСОН по г. Шадринску и Шадринскому району"	ГБУ "КЦСОН по Кетовскому району"	ГБУ "КЦСОН по Лебяжьему району"	ГБУ "КЦСОН по Макушинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Мишкинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Мокроусовскому району"	ГБУ "КЦСОН по Петуховскому району"	ГБУ "КЦСОН по Половинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Притобольному району"	ГБУ "КЦСОН по Сафакулевскому району"	ГБУ "КЦСОН по Целинному району"	ГБУ "КЦСОН по Частоозерскому району"	ГБУ "КЦСОН по Шатровскому району"	ГБУ "КЦСОН по Шумихинскому району"	ГБУ "КЦСОН по Щучанскому району"	ГБУ "КЦСОН по Юргамышскому району"
4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	20	20	20	19,2	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	19,8	20
Итого по критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы"	100	100	100	99,2	98,4	100	99,2	100	100	100	100	100	100	100	100	99,6	100
<b>5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>																	
5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29,4	30	29,4	29,4	28,8	28,5	30	29,4	29,7	29,7	29,7	17,7	28,2	29,7	29,7	30	29,4
5.2 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	20	20	20	20	20	20	20	19,6	20	20	20	20	20	19,8	19,8	20	20
5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Итого по критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	99,2	100	99,4	99,4	98,8	98,5	100	99	99,4	99,7	99,7	87,7	98,2	99,5	99,5	100	99,4
Рейтинг	98,74	94,6	92,11	95,44	94,86	85,7	97,52	95,08	98,4	94,74	92,76	88,64	97,96	92,24	97,14	94,52	93,3
Итоговое место	1	10	15	6	8	17	4	7	2	9	13	16	3	14	5	11	12
Общая оценка качества по социальной сфере в Курганской области	94,33																