

Экспертное заключение
о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений
Государственное бюджетное учреждение Амурской области "Новобурейский
комплексный центр социального обслуживания населения "Надежда"

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

| Критерии, показатели, позиции оценивания | | Единица измерения (значение критерия, показателя) | Итоговая оценка |
|---|--|--|------------------------|
| 1 | Открытость и доступность информации об организации | 0-100 баллов | 86.91 |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | 0-100 баллов | 56.35 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 0-100 баллов | 100 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0-100 баллов | 100 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг | 0-100 баллов | 94 |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 0-100 баллов | 80 |
| 2.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0-100 баллов | 100 |
| 3 | Доступность услуг для инвалидов | 0-100 баллов | 80 |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов | 0-100 баллов | 60 |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 0-100 баллов | 80 |

| | | | |
|-----|---|---------------------|--------------|
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 0-100 баллов | 100 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость работников организации | 0-100 баллов | 98.82 |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0-100 баллов | 97.06 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0-100 баллов | 100 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0-100 баллов | 100 |
| 5 | Удовлетворенность условиями оказания услуги | 0-100 баллов | 100 |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0-100 баллов | 100 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0-100 баллов | 100 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0-100 баллов | 100 |
| | Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг | 0-100 баллов | 91.95 |

2.1. Рейтинги организаций социального обслуживания

Общий рейтинг организаций социального обслуживания

