Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Государственное автономное учреждение социального обслуживания Амурской области "Малиновский дом-интернат для умственно отсталых детей"

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	78.17
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	27.24
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	100

2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
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	100
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	100
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	100
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	100
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	100
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	0-100 баллов	100

	обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
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	95.63

Рейтинги организаций социального обслуживания

Общий рейтинг организаций социального обслуживания