Независимая оценка качества услуг

Показатели оценки качества условий оказания услуг МБУ КЦСПСиД Ленинского района г. Пензы в 2021 году.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателей оценки качества | Значение показателей в баллах |
| 1 | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы | 100 |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ | 100 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования | 100 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы | 100 |
|  | | |
| 2 | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | 100 |
| 2.1 | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг | 100 |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) | 100 |
| 2.3 | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 100 |
|  | | |
| 3 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | 93,3 |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | 80 |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100 |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 100 |
|  | | |
| 4 | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы | 100 |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | 100 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | 100 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100 |
|  | | |
| 5 | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | 100 |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) | 100 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | 100 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 100 |
|  | | |
|  | Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества | 98,66 |