



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского  
района г. Екатеринбург»

О.Г. Семячкова  
17 июня 2022 г.

## Цели и целевые показатели в области качества

Цели и целевые показатели в области качества составлены в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Свердловской области, Политикой в области качества ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбург».

### **IV. Повышение степени открытости и доступности информации о ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбург»:**

1. полнота и актуальность информации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении учреждения, на официальных сайтах, в сети Интернет и др.);
2. наличие альтернативной версии официального сайта в сети Интернет для инвалидов по зрению;
3. наличие дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.);
4. результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации;
5. наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;
6. наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
7. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте), в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных;

### **V. Повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбург»:**

1. доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг;
2. доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных;
3. наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбург»;
4. укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;
5. доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений и территории, на котором учреждение расположено, как хорошее, от общего числа опрошенных.

### **VI. Снижение времени ожидания предоставления социальной услуги в ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбург»:**

1. доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных;
2. среднее время ожидания приема к специалисту в порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных получателей социальных услуг).

### **VII. Повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбург»:**

1. доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко

оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность сотрудников, от общего числа опрошенных;

2. доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность сотрудников, от общего числа опрошенных;

3. доля сотрудников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой деятельности за последние три года, от общего числа сотрудников.

### **VIII. Повышение удовлетворенности качеством оказания услуг в ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга:**

1. доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг, от числа опрошенных;

2. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных;

3. доля получателей социальных. услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий,

4. имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных;

5. количество зарегистрированных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, доставленных Учреждением в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года);

6. доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

Целевые показатели определены Планом мероприятий («дорожная карта») по формированию независимой оценки качества оказания услуг ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга.

### **IX. Повышение уровня доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга:**

1. доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность сотрудников, от общего числа опрошенных;

2. доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность сотрудников, от общего числа опрошенных;

3. доля сотрудников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой деятельности за последние три года, от общего числа сотрудников.

### **X. Повышение удовлетворенности качеством оказания услуг в ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга:**

1. доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг, от числа опрошенных;

2. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных;

3. доля получателей социальных. услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий,

4. имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных;

5. количество зарегистрированных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных Учреждением в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года);

6. доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

Целевые показатели определены Планом мероприятий («дорожная карта») по формированию независимой оценки качества оказания услуг ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г.Екатеринбурга.