



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга»

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. Екатеринбурга».

IV. Повышение степени открытости и доступности информации о ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга:

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. Екатеринбурга:

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. Екатеринбурга»;
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. Екатеринбурга:

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. 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.

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.