

## ГОАУСОН «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 626 получателей услуг, из них 123 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 503 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://kcon-murmansk.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 99,9 баллов и занимает 3 место в рейтинге организаций социального обслуживания.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	100,0
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	99,9
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	100,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,9
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,8

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности рекомендуем проводить контроль размещенной информации и своевременно дополнять/обновлять ее. Рекомендуется учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендуем следить за состоянием материально-технической базы организации и своевременно ее улучшать/обновлять.
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	Получатели услуг полностью удовлетворены условиями доступности услуг для инвалидов.	Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством услуг рекомендуется привлекать к анкетированию лиц с ОВЗ для получения обратной связи от них, в частности, об имеющихся запросах по возможным способам улучшения условий доступности организации социального обслуживания.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Для обеспечения деятельности, приводящей к высокой удовлетворенности получателей услуг, рекомендуется периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		

1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить недостатки по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.
---	---	---