

## СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг организацией социального обслуживания ГУ ТО КЦСОН №3

В соответствии с приказом министерства труда и социальной защиты Тульской области № 134-ОСН от 26.05.2015 «Об определении организации-оператора» и №161-ОСН от 02.06.2015 «Об утверждении технического задания на проведение работы по независимой оценке качества работы организаций, предоставляющих услуги в сфере социального обслуживания, организацией оператором» 02.09.2015г. была проведена независимая оценка качества работы ГУ ТО КЦСОН № 3.

В результате оценки установлено и рекомендовано:

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальный результат	Результаты (балл)	Комментарии	Рекомендации
I.	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	15	12.07	<p><b>Сайт bus.gov.ru.</b> Информация неактуальна. Администрацией учреждения совместно с Федеральным казначейством по Тульской области ведется работа по актуализации информации на сайте.</p> <p><b>Официальный сайт органов исполнительной власти.</b> На сайте Министерства труда и социальной защиты Тульской области контактная информация организации актуальна.</p> <p><b>Официальный сайт учреждения.</b> Информация на сайте актуализирована. В разделах «Коллектив», «Отделения» предоставлена информация только по взрослому сектору, информация по детскому сектору отсутствует. На сайте создан раздел «Обратная связь».</p>	<p>Актуализировать информацию на сайте bus.gov.ru.</p> <p>Доработать официальный сайт учреждения.</p>

		Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению			<p><b>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ.</b>  Информационные стенды расположены в неудобном для прочтения месте по адресу ул. Пролетарская, д. 41 и частично по адресу ул. Комсомольская, д. 89 .  Информация на стендах по адресу ул. Пролетарская, д. 41 недостаточна (отсутствует контактная информация уполномоченного органа).  Разработаны буклеты и брошюры структурных подразделений Центра.  Работа со СМИ ведется.</p> <p><b>Дистанционные способы взаимодействия.</b>  Все контактные телефоны, указанные на сайтах, активны.  Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» активны.</p> <p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 100% (от 15 опрошенных).</p>	<p>Целесообразно разработать альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих.  Для активизации работы раздела "Обратная связь" необходимо усилить разъяснительную работу среди населения.</p> <p>Актуализировать информационные стенды и разместить их в удобном для прочтения месте.</p> <p>Целесообразно оформить общий буклет учреждения.</p>
		Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)				
		Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации				
		Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг				
		Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг				
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и				

		доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных				
II.	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения услуг	<p>Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг</p> <p>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</p> <p>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг,</p>	8	4,58	<p>Информация на фасадных вывесках всех зданий учреждения неактуальна.</p> <p>Отсутствует навигация в здании для комфортной ориентации получателей услуг, расположенном по адресу ул. Пролетарская, д. 41.</p> <p>Доступная среда для всех маломобильных групп получателей услуг не создана. Территория ухожена, благоустроена.</p> <p>100% получателей социальных услуг считают условия оказания услуг доступными (от 15 опрошенных).</p> <p>Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены.</p>	<p>Обновить фасадные вывески учреждения.</p> <p>Сформировать навигацию в учреждении по адресу ул. Пролетарская, д. 41.</p> <p>Целесообразно провести мониторинг на предмет потребности получения социальных услуг маломобильными группами клиентов.</p>

		<p>предоставляемых в данной организации социального обслуживания</p>				
		<p>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</p>			<p>Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 89,7%.</p>	
		<p>Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных</p>			<p>Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории - 100% (от 15 опрошенных).</p>	
III.	<p>Время ожидания предоставления социальной услуги</p>	<p>Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных</p>	2	2	<p>Удовлетворенность временем ожидания предоставления услуг – 100% (от 15 опрошенных).</p>	

		Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)				
IV.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	3	2,3	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 15 опрошенных).	
		Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных			Удовлетворенность компетентностью работников учреждения -100 % (от 15 опрошенных).	

		Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников			Доля работников, прошедших повышение квалификации, 29,4%.	Продолжить повышение квалификации сотрудников.
V.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	5	5	Отсутствует анализ результатов обратной связи. 100% (от 15 опрошенных)	Целесообразно регулярно проводить мониторинг удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг получателям.
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных			100% (от 15 опрошенных)	
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных			100% (от 15 опрошенных)	

	качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных				
	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)				Зарегистрированных жалоб нет.
	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных				100% (от 15 опрошенных)
	<b>Итого</b>		33	25.95	

Оценка проведена:

Артемова О.Н. \_\_\_\_\_

Галимова Е.В. \_\_\_\_\_

Евдокимова Н.М. \_\_\_\_\_

Полякова О.А. \_\_\_\_\_