

СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг ГУ ТО «КЦСОН № 2»

В соответствии с приказами министерства труда и социальной защиты Тульской области от 29.03.2017 № 118-осн «Об определении организации-оператора» и от 29.03.2017 №119-осн «Об утверждении технического задания на проведение работы по независимой оценке качества работы организаций, предоставляющих услуги в сфере социального обслуживания», операторами проведена независимая оценка качества работы ГУ ТО «Комплексный центр социального обслуживания населения № 2» с выездом в учреждение 10.04.2017.

В результате оценки установлено:

№ 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».) Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального	15	15	Сайт bus.gov.ru. Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» - 1. Официальный сайт органов исполнительной власти. На сайте министерства труда и социальной защиты Тульской области информация об организации актуальна. Официальный сайт учреждения. Создана версия для слабовидящих.	

		<p>обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</p>		<p>Информация об учреждении актуализирована. На сайте создан раздел "Обратная связь", создана страница в социальных сетях «ВКонтакте» и «Твиттер».</p> <p>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ.</p> <p>Информация о работе учреждения на стендах в подразделениях актуальная.</p> <p>Разработан общий буклет учреждения. Оформлены буклеты структурных подразделений учреждения. В учреждении сформированы информационные папки для граждан, получающих социальные услуги.</p> <p>Работа со СМИ ведется и оформляется систематически. Есть электронная версия на официальном сайте учреждения.</p>	
		<p>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.).</p>		<p>Дистанционные способы взаимодействия.</p> <p>Телефоны, указанные на сайте учреждения, и на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти, актуальны и активны.</p>	

		<p>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.</p> <p>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.</p> <p>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.</p> <p>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</p>		<p>Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» активны.</p> <p>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг 100%.</p> <p>На информационных стендах размещен порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.</p> <p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 100% (от 62 опрошенных).</p>	
--	--	--	--	---	--

		предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных				
II.	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения услуг.	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.	8	5,96	<p>В учреждении создана частично доступная среда для маломобильных групп получателей социальных услуг в структурных подразделениях по адресам – <u>ул. Пионерская, д.2</u> и <u>ул. Бор-Дачи</u>.</p> <p>По адресу <u>ул. Арматурная, д. 19</u> создана условно доступная среда для маломобильных групп получателей социальных услуг.</p> <p>По адресу <u>ул. Тульская, д. 21</u> доступная среда для маломобильных групп получателей социальных услуг не создана.</p> <p>Прилегающая территория для отдыха клиентов оборудована и благоустроена по адресам <u>ул. Арматурная, д. 19</u> и <u>ул. Бор-Дачи</u>.</p> <p>Прилегающая территория для отдыха клиентов оборудована и благоустроена частично по адресам <u>ул. Пионерская, д.2</u>.</p> <p>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг</p>	Целесообразно рассмотреть возможности создания доступной среды во всех структурных подразделениях учреждения.
		Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия				

		оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.			доступными 100% (от 62 опрошенных).	
		Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.			Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены.	
		Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.			Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 99,7%.	
		Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.			Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории - 100%.	
III.	Время ожидания предоставления социальной услуги.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока,	2	2	100% получателей услуг удовлетворены временем ожидания услуг.	

		установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных.				
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	2.7	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 62 опрошенных).	
		Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных			Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 62 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 пять лет,			Доля работников, прошедших повышение квалификации- 67,5 %.	Целесообразно продолжить повышение квалификации сотрудников учреждения.

		от общего числа работников.				
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	4.99	Мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг проводится систематически. 100% (от 62 опрошенных) положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг.	Целесообразно продолжить проведение мониторинга качества оказания социальных услуг и анализ его результатов.
Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.				99% (от 62 опрошенных) удовлетворены условиями предоставления социальных услуг. <u>Бор-Дачи</u> : - 1 человек не удовлетворен жилым помещением и условиями хранения личных вещей).	Целесообразно вести систематическую разъяснительную работу среди получателей услуг о порядке и условиях предоставления социальных услуг.	
Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.				100% (от 62 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 62 опрошенных).	
Итого		33	30.65		

Председатель общественного совета



А.П. Рыбальченко

Секретарь общественного совета



Л.В. Шестакова