

## СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг организацией социального обслуживания ГУ ТО КЦСОН №2

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» 31.08.2015г. была проведена независимая оценка качества работы ГУ ТО КЦСОН № 2.

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	13.2	<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. Отсутствует информация о контактах уполномоченного органа. На сайте создан раздел "Обратная связь".</p>	<p>Актуализировать информацию на сайте bus.gov.ru.</p> <p>Целесообразно разместить контактную</p>

		Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению			<p><b>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ.</b> Информация о работе учреждения на стендах актуальна. Разработаны буклеты структурных подразделений и общий буклет Центра. Ведется систематическая работа со СМИ.</p> <p><b>Дистанционные способы взаимодействия.</b> Телефоны, указанные на сайте, активны.</p> <p>Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» активны.</p>	<p>информацию о вышестоящих организациях на сайте учреждения. Для активизации работы раздела "Обратная связь" целесообразно усилить разъяснительную работу с населением. Целесообразно разработать альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих.</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			Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 100% (от 18 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>	8	5,15	<p>Информация на фасадных вывесках всех зданий учреждения неактуальна, новые вывески заказаны.</p> <p>Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана по адресу Бор-дачи.</p> <p>Прилегающая территория для отдыха клиентов по адресу ул. Пионерская, д.2 отсутствует.</p> <p>По остальным адресам территория благоустроена.</p> <p>Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг 100 % (от 18 опрошенных).</p>	<p>Обновить вывески в учреждении.</p> <p>Целесообразно провести мониторинг на предмет потребности получения социальных услуг маломобильными получателями услуг.</p>

		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, 96.3%.	
		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% (от 18 опрошенных).	
III.	Время ожидания предоставления социальной услуги	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания	2	2	100% получателей услуг удовлетворены временем ожидания услуг (от 18 опрошенных)	

		<p>больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных</p>				
		<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)</p>				
IV.	<p>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</p>	<p>Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p>	3	2,13	<p>Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 18 опрошенных).</p>	
		<p>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников</p>			<p>Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % ( от 18 опрошенных).</p>	

		<p>организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p> <p>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</p>			<p>Доля работников, прошедших повышение квалификации, 13 %.</p>	<p>Продолжить повышение квалификации сотрудников учреждения.</p>
V.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	<p>Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</p> <p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных</p>	5	5	<p>Отсутствует анализ результатов обратной связи.</p> <p>100% (от 18 опрошенных)</p> <p>100% (от 18 опрошенных)</p>	<p>Целесообразно проводить мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг.</p>

	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных			100% (от 18 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 18 опрошенных)	
<b>Итого</b>		33	27,48		

Оценка проведена:

Евдокимова Н. М. \_\_\_\_\_

Полякова О. А. \_\_\_\_\_

Галимова Е. В. \_\_\_\_\_

Артемова О. Н. \_\_\_\_\_