

**Министру
труда и социальной защиты
Тульской области**

А. В. Филиппову

Уважаемый Андрей Владимирович!

В соответствии с нормами Федерального закона от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социальной защиты Тульской области рассмотрен отчет оператора о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2019 году.

Общественный совет представляет предложения по улучшению деятельности организаций социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка в текущем году.

Приложение: на 13л. в 1 экз.

Председатель Общественного совета



А.Ф. Новикова

Предложения

общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве труда и социальной защиты Тульской области по улучшению деятельности организаций, в отношении которых проведена независимая оценка в 2019 году

№ п/п	Показатели	Выявленные недостатки	Наименование организаций	Рекомендации
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания; - на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет».	Неполнота информации на официальных сайтах и стендах организаций.	ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №1» ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №2» ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №3» ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для	Необходимо разместить на официальных сайтах и стендах организаций информацию в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ (ст.13) и приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 года № 88н.

			несовершеннолетних №4» ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №1» ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №2» ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №3»	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по	Не функционируют отдельные способы обратной связи («Часто задаваемые вопросы», выражение получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией).	ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №1» ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №2» ГУ ТО «Головеньковский детский дом-интернат»	Необходимо активизировать все способы обратной связи с получателями услуг. Целесообразно проводить мониторинги среди получателей услуг в части выражения мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг организацией.

	оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).			
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг				
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	В процессе проведения независимой оценки проживающими гражданами высказаны пожелания по улучшению комфортности проживания в организациях.	ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №2» ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №3»	Целесообразно провести среди получателей услуг мониторинг потребности в улучшении условий проживания в стационарном отделении г. Суворова. Целесообразно провести среди получателей услуг в пос. Дубна и пос. Чернь мониторинг потребности в улучшении условий предоставления услуг.
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.	Выявлена потребность в проведении работ по оборудованию помещений и прилегающих к организациям территорий в целях обеспечения доступности получения услуг для инвалидов.	ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №1»	Необходимо обеспечить недостающие условия доступности для инвалидов: адаптация входной группы помещений по адресам: г.Тула, ул. Седова, г.Венев; приобретение сменных кресло-колясок в помещения по адресам: г. Тула, ул. Седова, г. Тула, ул. Зорге; оборудование санитарно-гигиенических помещений в здании по адресу: г.Венев.
		ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №2»	адаптация входной группы помещений по адресу: г.Белев. приобретение сменных кресло-колясок в помещениях по адресам:

			ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №3» ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №4»	г.Белев, г.Суворов. адаптация входной группы помещения по адресу: г.Донской; оборудование санитарно-гигиенических помещений в здании по адресу: г.Донской; приобретение сменных кресло-колясок в помещении по адресу: г.Донской; выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов по адресу: г.Новомосковск. приобретение сменных кресло-колясок в помещениях по адресам: Дубенский район, п.Гвардейский, г. Щекино;
--	--	--	---	--

			ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №1»	выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов по адресу: г.Щекино. адаптация входной группы помещений по адресам: г.Новомосковск, г.Кимовск, г.Венев; выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов по адресам: г.Новомосковск, г.Кимовск; оборудование санитарно-гигиенических помещений в здании по адресу: г.Венев.
			ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №2»	приобретение сменных кресло-колясок в помещении по адресу: п.Одоев; выделение стоянки для автотранспортных

			ГУ ТО «Головеньковский детский дом- интернат»	средств инвалидов по адресам: г.Суворов, п.Одоев. выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов.
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной	Выявлена потребность в проведении работ по оборудованию помещений и прилегающих к организациям территорий в целях обеспечения доступности получения услуг для инвалидов.	ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №1» ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №3»	Целесообразно обеспечить условия доступности для инвалидов по слуху и зрению в помещениях по адресам: ул.Зорге, ул.Седова, г.Венев; г.Донской, г.Кимовск;

версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.		ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №1» ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №2»	г.Новомосковск, г.Донкой, г.Кимовск; п. Одоев.
---	--	---	--

**Значения показателей оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания Тульской области**

№ показателя	ЦСО №1	ЦСО №2	ЦСО №3	СРЦН №1	СРЦН №2	СРЦН №3	СРЦН №4	Головко- вский дом- интернат
1. Показатели, характеризующие критерий К₁ «Открытость и доступность информации об организации»								
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	92	95	98	83	99	90	100	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	100	100	100	100	100	100	100
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о	100	100	100	100	99	100	100	100

№ показателя	ЦСО №1	ЦСО №2	ЦСО №3	СРЦН №1	СРЦН №2	СРЦН №3	СРЦН №4	Головненковский дом-интернат
деятельности организации социальной сферы								
Итого по критерию К₁	97,60	98,50	99,40	94,90	99,30	97,00	100	100
2. Показатели, характеризующие критерий К₂ «Комфортность условий предоставления услуг»								
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100	100	100	100	100	100
2.2. Время ожидания предоставления услуги	97	100	100	100	100	100	100	100
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	99	99	100	100	100	100	100
Итого по критерию К₂	98,80	99,70	99,70	100	100	100	100	100
3. Показатели, характеризующие критерий К₃ «Доступность услуг для инвалидов»								
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для	65	30	55	65	56	40	33	80

№ показателя	ЦСО №1	ЦСО №2	ЦСО №3	СРЦН №1	СРЦН №2	СРЦН №3	СРЦН №4	Головченко вский дом- интернат
инвалидов								
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	90	90	85	96	87	100	80
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	100	99	100	100	100	100	100
Итого по критерию К₃	89,50	75,00	82,20	83,50	85,20	76,80	79,90	86,00
4. Показатели, характеризующие критерий К₄ «Доброжелательность, вежливость работников организации»								
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	99	100	100	100	100	100	99	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	100	100	100	100	100	100	99	100

№ показателя	ЦСО №1	ЦСО №2	ЦСО №3	СРЦН №1	СРЦН №2	СРЦН №3	СРЦН №4	Головненьковский дом-интернат
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	99	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К₄	99,40	100	100	100	100	100	99,20	100

5. Показатели, характеризующие критерий К₅ «Удовлетворенность условиями оказания услуг»								
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	100	100	100	100	100	100	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	100	100	100	100	100	100	99	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К₅	100	100	100	100	100	100	99,80	100
Итоговое значение показателя оценки качества S	97,06	94,64	96,26	95,68	96,90	94,76	95,78	97,20

**Рейтинг
организаций социального обслуживания по результатам проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг
в 2019 году**

№ п/п	Наименование организации	Общее количество баллов (из 100 баллов)
1	ГУ ТО «Головеньковский детский дом-интернат»	97,20
2	ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения №1»	97,06
3	ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №2»	96,90
4	ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения № 3»	96,26
5	ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 4»	95,78
6	ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1»	95,68
7	ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 3»	94,76
8	ГУ ТО Центр социального обслуживания населения № 2»	94,64