

СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг организацией социального обслуживания
ГУ ТО «Центр социального обслуживания населения № 1»

В соответствии с приказом министерства труда и социальной защиты Тульской области № 103-ОСН от 22.03.2016 «Об определении организации-оператора» и № 118-осн от 29.03.2016 «Об утверждении технического задания на проведение работы по независимой оценке качества работы организаций, предоставляющих услуги в сфере социального обслуживания, организацией оператором» 11-12.04.2016г. была проведена независимая оценка качества работы ГУ ТО ЦСО № 1.

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	14,97	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 контактная информация организации актуальна. Официальный сайт учреждения. Информация актуализирована. Навигация по сайту удобна для	

	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению		пользователей. На сайте создан раздел "Обратная связь", "Форум".	Целесообразно обеспечить работу разделов "Обратная связь", "Форум".
	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)		Создана версия для слабовидящих.	
	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации		Стенды, буклеты, брошюры, СМИ. Информация о работе учреждения на стендах актуальная, наглядная, отражающая все направления деятельности учреждения. Разработаны буклеты структурных подразделений (кроме структурных подразделений социального обслуживания на дому в г. Новомосковске и в г. Донском) и общий буклет Центра.	Целесообразно оформить буклеты структурных подразделений социального обслуживания на дому в г. Новомосковске, в г. Донском.
	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг		В учреждении сформированы информационные папки для граждан, получающих социальные услуги. Ведется систематическая работа со СМИ.	
	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг		Дистанционные способы взаимодействия. Телефоны, указанные на сайтах, активны. Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте	
	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			организации в сети «Интернет» активны. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 98% (от 81 опрошенного). г. Новомосковск - 100% (от 23 опрошенных); г. Донской - 100% (от 27 опрошенных); г. Венев - 100% (от 16 опрошенных); г. Кимовск - 93,3% (от 15 опрошенных, 1неудовлетворен-комментировать отказался)	Целесообразно систематически проводить информирование граждан о порядке работы учреждения.
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: Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия	8	6,03	Информация на фасадных вывесках всех зданий учреждения актуальна. Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана по адресу: г. Донской, мик. Центральный, пл. Советская, д. 1. Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана частично по адресу: г. Новомосковск, ул. Коммунистическая, д. 3. Условно доступная среда для маломобильных групп получателей	Продолжить работу по созданию доступной среды для различных категорий маломобильных клиентов.

		оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных		услуг создана по адресам: г. Венев, ул. Свободная, д. 38; г. Кимовск, ул. Белинского, д.32.	
		Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания		Территория учреждения оборудована и благоустроена для отдыха клиентов по адресам: г. Венев, ул. Свободная, д. 38; г. Кимовск, ул. Белинского, д.32.; г. Донской, мик. Центральный, пл. Советская, д 1. Территория для отдыха клиентов отсутствует по адресу: г. Новомосковск, ул. Коммунистическая, д. 3.	
		Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг		Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг 100 % (от 81 опрошенного).	
		Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных		Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены. Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 97%. Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории - 97% (от 57 опрошенных). г. Новомосковск - 100% (от 9	Проанализировать возможности учреждения по улучшению территории в

					опрошенных); г. Донской - 96,3% (от 25 опрошенных, 1 неудовлетворен отсутствием зеленых насаждений во внутреннем дворе учреждения); г. Венев - 100% (от 12 опрошенных); г. Кимовск - 93,3% (от 11 опрошенных) - неудовлетворены территорией.	г. Кимовске и в г. Донском.
III.	Время ожидания предоставления социальной услуги	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных 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)	2	1,95	95% получателей услуг удовлетворены временем ожидания услуг (от 56 опрошенных). г. Новомосковск - 91,3% (от 23 опрошенных, 2 человека неудовлетворены); г. Донской - 100% (от 2 опрошенных); г. Венев - 93,7% (от 16 опрошенных, 1 - неудовлетворен); г. Кимовск - 93,3% (от 15 опрошенных, 1 - неудовлетворен).	Целесообразно проводить своевременную разъяснительную работу с гражданами.

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 Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа 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	3	2,4	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 81 опрошенного). Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 81 опрошенного). Доля работников, прошедших повышение квалификации- 39,71 %.	Целесообразно продолжить повышение квалификации сотрудников учреждения.
-----	--	--	---	-----	--	--

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	4,94	Регулярно проводится мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг. 100% (от 81 опрошенного).	Целесообразно изучить положительные практики по проведению мониторинга на основе ГУ ТО ЦСОН №3.
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных			99% (от 81 опрошенного): г. Новомосковск - 99% от 23 опрошенных (1% неудовлетворен оборудованнием санитарно-гигиенического помещения); г. Донской - 98% от 27 опрошенных (2% неудовлетворены питанием, предоставлением парикмахерских услуг); г. Венев - 100% от 16 опрошенных; г. Кимовск - 97% от 15 опрошенных (3% неудовлетворены питанием и порядком оплаты социальных услуг).	Проанализировать возможность учреждения улучшить условия предоставляемых услуг.
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных			98% (от 57 опрошенных): г. Новомосковск - 100% (от 9 опрошенных); г. Донской - 100% (от 25 опрошенных); г. Венев - 100% (от 12 опрошенных); г. Кимовск - 90,91% (от 11 опрошенных, 1 неудовлетворен).	При планировании досуговых мероприятий целесообразно учитывать мнения получателей социальных услуг.

		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)			Зарегистрированы 2 жалобы. Жалобы необоснованны.	
		Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных			97% (от 81 опрошенного): г. Новомосковск - 100% (от 23 опрошенных); г. Донской - 96% (от 27 опрошенных, 1 не готов рекомендовать, комментировать отказался); г. Венев - 100% (от 16 опрошенных); г. Кимовск - 93,3% (от 15 опрошенных, 1 не готов, комментировать отказался).	
	Итого		33	30,29		

Председатель Общественного совета

Секретарь Общественного совета

О.Г. Хамешина

Л.В. Шестакова