

СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг ГУ ТО «КЦСОН № 6»

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 № 6» с выездом в учреждение 10.05.2017.

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».	15	14,77	<p>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</p> <p>Официальный сайт органов исполнительной власти. На сайте министерства труда и социальной защиты Тульской области контактная информация организации актуальна.</p> <p>Официальный сайт учреждения. Информация на сайте не</p>	Необходимо актуализировать

		<p>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</p>			<p>актуальна (не указан адрес стационарного отделения для граждан пожилого возраста и инвалидов, расположенного в урочище «Красный лес»). На сайте создан раздел "Обратная связь", но не активен.</p> <p>Создана версия для слабовидящих.</p> <p>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ. Информация на стендах о работе учреждения в структурном подразделении по адресу: п.Каменецкий, ул.Театральная, д.6а актуальна, наглядна, отражает все направления деятельности учреждения, сформированы информационные папки для граждан, получающих социальные услуги.</p> <p>В структурных подразделениях по адресу: г.Узловая, ул.Гагарина, д.16 и урочище «Красный лес» на стендах не указаны контактные телефоны, отсутствует полная информация о нормативной правовой базе.</p> <p>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с</p>	<p>информацию на официальном сайте учреждения.</p> <p>Целесообразно активизировать раздел обратной связи.</p> <p>Необходимо актуализировать информацию на стендах.</p>
		<p>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.).</p>				
		<p>Результативность обращений при использовании</p>				

		<p>дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.</p>		<p>получателями социальных услуг 100%. Разработан общий буклет учреждения. Разработаны буклеты, брошюры во всех структурных подразделениях, кроме стационарного отделения для несовершеннолетних. Работа со СМИ ведется, но не оформляется и не систематизируется. Дистанционные способы взаимодействия. Телефоны, указанные на сайтах, активны. Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» активны.</p> <p>В учреждении разработан порядок подачи жалобы.</p> <p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 100% (от 91 опрошенного).</p>	<p>Целесообразно разработать буклет о работе стационарного отделения для несовершеннолетних</p> <p>Целесообразно работу со СМИ систематизировать.</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</p>			

		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.	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	5,01	Информация на фасадных вывесках всех зданий учреждения актуальна. Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана частично по адресу: урочище «Красный лес». Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг <u>не создана по адресам:</u> п.Каменецкий, ул.Театральная, д.6а; г.Узловая, ул.Гагарина, д.16. Создана навигация для ориентации получателей социальных услуг по адресу: г.Узловая, ул.Гагарина, д.16.	Продолжить работу по созданию доступной среды для различных категорий маломобильных клиентов (в том числе для лиц с нарушением слуха и зрения).
		Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг),			Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг 100 % (от 91 опрошенного).	

		<p>считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.</p> <p>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.</p> <p>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.</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>Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены.</p> <p>Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 97,4%.</p> <p>Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории - 100% (от 91 опрошенного).</p>	
III.	Время ожидания предоставления	Доля получателей социальных услуг, которые	2	2	100% получателей услуг удовлетворены временем	

	<i>социальной услуги.</i>	ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных			оказания услуг (от 91 опрошенного).	
IV.	<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.</i>	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	3	3	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 91 опрошенного).	
		Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных			Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 91 опрошенного).	
		Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение			Доля работников, прошедших повышение квалификации- 100 %.	

		квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние пять лет, 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	5	Мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг проводится без анализа данных. 100% (от 91 опрошенного).	Целесообразно проводить детальный анализ мониторингов.
	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.			100% (от 91 опрошенного).		
	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных			100% (от 91 опрошенного).		

	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 91 опрошенного).	
Итого		33	29,78		

Председатель общественного совета

Секретарь общественного совета

А.П. Рыбальченко

Л.В. Шестакова