

СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг ГУ ТО «КЦСОН № 4»

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 № 4» с выездом в учреждение 24.04.2017.

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-	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 контактная информация организации актуальна.	

		<p>телекоммуникационной сети «Интернет»</p> <p>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</p> <p>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.).</p>		<p>Официальный сайт учреждения. Информация на сайте актуализована. На сайте создан раздел «Обратная связь», размещены отзывы получателей услуг. Создана версия для слабовидящих.</p> <p>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ. Информация о работе учреждения на стендах актуальная, наглядная, отражающая все направления деятельности учреждения. Разработан общий буклет Учреждения. Разработаны буклеты, памятки, брошюры для всех структурных подразделений. В структурном подразделении по адресу г. Ефремов, ул. Интернациональная, д.6 сформированы информационные папки для граждан, получающих социальные услуги. Ведется систематическая работа со СМИ. Дистанционные способы взаимодействия. Телефоны, указанные на сайте учреждения актуальны и активны.</p>	<p>Целесообразно активизировать разделы обратной связи.</p> <p>Целесообразно сформировать информационные папки для граждан, получающих социальные услуги в других структурных подразделениях.</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>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг 100%.</p> <p>Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» активны.</p> <p>В учреждении разработан и размещен на стендах, на официальном сайте порядок подачи жалобы.</p> <p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 100% (от 56 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	4,99	Информация на фасадных вывесках всех зданий учреждения актуальна. Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана частично.	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), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.		Прилегающая территория для отдыха клиентов оборудована и благоустроена.				
Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.		Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг 100 % (от 56 опрошенных).				
Укомплектованность организации социального		Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены. Укомплектованность учреждения специалистами,				

		обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.			осуществляющими предоставление социальных услуг, 98,5%.	
		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 56 опрошенных).	
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.	2	2	100% получателей услуг удовлетворены временем ожидания услуг (от 56 опрошенных).	
IV.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и	3	2,6	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 56 опрошенных).	

	<p><i>социального. Обслуживания.</i></p>	<p>внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.</p>			<p>Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 56 опрошенных).</p>	
		<p>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников 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 пять лет, от общего числа работников.</p>			<p>Доля работников, прошедших повышение квалификации - - 55,31 %.</p>	<p>Целесообразно продолжить повышение квалификации сотрудников учреждения.</p>
<p>V.</p>	<p>Удовлетворенность качеством оказания услуг.</p>	<p>Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в</p>	<p>5</p>	<p>5</p>	<p>Мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг проводится. 100% (от 56 опрошенных).</p>	

		<p>организации социального обслуживания, от числа опрошенных.</p>			<p>100% (от 56 опрошенных).</p>	
		<p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.</p>			<p>100% (от 56 опрошенных).</p>	
		<p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.</p>			<p>100% (от 56 опрошенных).</p>	
		<p>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).</p>			<p>Зарегистрированных жалоб нет.</p>	

	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.			100% (от 56 опрошенных).	
Итого		33	29,59		

Председатель общественного совета

Секретарь общественного совета



А.П. Рыбальченко

Л.В. Шестакова