

СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг ГУ ТО «КЦСОН № 5»

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 № 5» с выездом в учреждение 03.05.2017.

В результате оценки установлено:

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальный результат	Результаты (балл)	Комментарии	Рекомендации
I.	<i>Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.</i>	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	14,9	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 не актуальна (не указан адрес структурного подразделения, расположенного по адресу: г. Киреевск, ул.Комарова, д. 17а). На сайте созданы разделы "Обратная связь", «Форум». В разделе «Форум» размещен 1 вопрос получателя услуг, но не размещены ответы специалистов учреждения. Создана версия для слабовидящих.</p> <p>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ. Информация о работе учреждения на стендах актуальна, наглядна, отражает все направления деятельности учреждения. Разработан общий буклет Учреждения. Разработаны буклеты для всех структурных подразделений. В учреждении сформированы информационные папки для граждан, получающих социальные услуги. Ведется систематическая работа со СМИ.</p>	<p>Актуализировать информацию на официальном сайте.</p> <p>Целесообразно активизировать разделы обратной связи.</p> <p>Целесообразно разместить на официальном сайте порядок подачи</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</p>		<p>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг 100%.</p> <p>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 и размещен на стендах порядок подачи жалобы. На официальном сайте учреждения порядок подачи жалобы не размещен.</p> <p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 100% (от 104 опрошенных).</p>	<p>жалобы.</p> <p>Целесообразно порядок подачи жалобы разместить на официальном сайте учреждения.</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	4,79	<p>Информация на фасадных вывесках всех зданий учреждения актуальна.</p> <p>Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг условно создана по адресу: г. Киреевск, ул.Комарова, д. 17а.</p> <p>В здании по адресу г. Киреевск, ул.Комарова, д. 17.(детский сектор) ведутся ремонтные работы.</p> <p>Прилегающая территория для отдыха клиентов (по адресу: г. Киреевск, ул. Комарова, д. 17а) оборудована и благоустроена, создана навигация для комфортной ориентации получателей социальных услуг.</p> <p>Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг 100 % (от 82 опрошенных).</p>	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.				
		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, 73%.	Целесообразно провести анализ потребности в укомплектовании учреждения специалистами.
		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 82 опрошенных).	
III.	Время ожидания предоставления социальной услуги.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление	2	2	100% получателей услуг удовлетворены временем ожидания услуг	

		услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных.			(от 82 опрошенных).	
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	2,6	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 82 опрошенных).	
		Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных .			Удовлетворенность компетентностью работников учреждения - 100 % (от 82 опрошенных).	
		Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной			Доля работников, прошедших повышение квалификации- 57 %.	Целесообразно организовать планомерную работу по повышению квалификации работников учреждения.

		работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние пять лет, от общего числа работников				
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> <p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа</p>	5	5	<p>Мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг проводится систематически.</p> <p>100% (от 82 опрошенных).</p> <p>100% (от 82 опрошенных).</p> <p>100% (от 82 опрошенных).</p>	

	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 82 опрошенных).
Итого		33	29,29		

Председатель общественного совета

Секретарь общественного совета

А.П. Рыбальченко

Л.В. Шестакова