

СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг организацией социального обслуживания
ГУ ТО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних №3»

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» 10-11.05.2016г. была проведена независимая оценка качества работы ГУ ТО СРЦН № 3.

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	15	14,32	Сайт bus.gov.ru. Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» - 0,4, Официальный сайт органов исполнительной власти. На сайте Министерства труда и социальной защиты Тульской области контактная информация организации актуальна. Официальный сайт учреждения. Информация на сайте полная,	Целесообразно следить за своевременной актуализацией информации.

		<p>«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>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>наглядная. Информация актуализирована.</p> <p>На сайте создан раздел "Обратная связь", "Форум".</p> <p>Создана версия для слабовидящих.</p> <p>Отсутствуют адреса электронной почты структурных подразделений.</p> <p>В разделе «Материально-техническая база» отсутствуют сведения о структурных подразделениях.</p> <p>Список сотрудников представлен без указания сведений об образовании, квалификации и стажа работы.</p> <p>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ.</p> <p>Информация о работе учреждения на стендах актуальная, наглядная, отражающая все направления деятельности учреждения.</p> <p>Разработан общий буклет Учреждения. Разработана памятка структурного подразделения в г. Кимовске.</p>	<p>Целесообразно усилить разъяснительную работу с населением для активизации обратной связи.</p> <p>Целесообразно создать электронную почту для всех филиалов учреждения.</p> <p>Добавить в раздел «Материально-техническая база» информацию по всем структурным подразделениям.</p> <p>Целесообразно оформить буклет структурного подразделения в г. Донском.</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 предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных			<p>В учреждении сформированы информационные папки для граждан, получающих социальные услуги.</p> <p>Ведется систематическая работа со СМИ.</p> <p>Дистанционные способы взаимодействия.</p> <p>Телефоны, указанные на сайтах, активны.</p> <p>Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» активны.</p> <p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 100% (от 111 опрошенных).</p>	
II.	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения услуг	<p>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:</p> <p>Доля получателей услуг (в</p>	8	6,16	<p>Информация на фасадных вывесках всех зданий учреждения актуальна.</p> <p>Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана частично по адресу: г. Новомосковск, г. Донской.</p> <p>Прилегающая территория для отдыха клиентов оборудована и благоустроена в структурных подразделениях г. Новомосковска, г. Донской.</p>	<p>Продолжить работу по созданию доступной среды для различных категорий маломобильных клиентов.</p> <p>Целесообразно изучить положительные практики по созданию доступной среды в ГУ ТО ЦСО</p>

		<p>том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</p>			<p>Прилегающая территория в структурном подразделении г. Кимовска отсутствует, помещения арендуются. В арендованном помещении отсутствует навигация для комфортной ориентации получателей социальных услуг.</p> <p>Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг 100 % (от 111 опрошенных).</p> <p>Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены.</p> <p>Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 91%.</p> <p>Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории - 100% (от 39 опрошенных).</p>	<p>№1. Целесообразно сформировать навигацию для комфортной ориентации получателей социальных услуг в г. Кимовск.</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</p>				

		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 111 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)				
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	3	2,94	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 99% (от 111 опрошенных). г. Новомосковск-100%(от 24 опрошенных); г. Донской - 98% (от 56 опрошенных- 1 несовершеннолетний недоволен	

		Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных			доброжелательностью педагога); г. Кимовск - 100% (от 31 опрошенного).	
		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			Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 111 опрошенных). Доля работников, прошедших повышение квалификации- 94,79 %.	
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	4,95	Мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг проводится. 100% (от 111 опрошенных).	Целесообразно изучить положительные практики по проведению мониторинга на основе ГУ ТО ЦСО №3.
		Доля получателей социальных услуг,			98% (от 111 опрошенных).	Целесообразно вести

		удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных		<p>г. Новомосковск - 100% от 24 опрошенных;</p> <p>г. Донской - 98% от 56 опрошенных (2% недовлетворены отсутствием ванны, питанием, содержанием санитарно-технического оборудования);</p> <p>г. Кимовск - 100% от 31 опрошенного.</p> <p>98% (от 39 опрошенных).</p> <p>г. Донской - 93% (от 28 опрошенных, 2 человека недовлетворены);</p> <p>г. Новомосковск - 100% (от 11 опрошенных);</p> <p>г. Кимовск - показатель не оценивается.</p> <p>Зарегистрированных жалоб нет.</p>	систематическую разъяснительную работу с гражданами.
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа 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)			

	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных			99% (от 111 опрошенных). г. Новомосковск - 100% (от 24 опрошенных); г. Донской - 96% (от 56 опрошенных, 1 не готов рекомендовать, комментировать отказался); г. Кимовск - 100% (от 31 опрошенных).	
Итого		33	30,37		

Председатель Общественного совета

Секретарь Общественного совета




О.Г. Хамешина

Л.В. Шестакова