


СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг ГУ ТО «Кимовский ПНИ»

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 «Кимовский ПНИ» с выездом в учреждение 24.05.2017.

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	14,36	<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>	

Вх. № 1339
"05" ДЕКАБРЯ 2017
ПОДПИСЬ: 

		<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 актуализирована.</p> <p>Создана версия для слабовидящих.</p> <p>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ. Информация о работе учреждения на стендах актуальна, наглядна, отражает все направления деятельности учреждения.</p> <p>Работа со СМИ ведется (публикации в районных газетах), но не систематизирована.</p> <p>Дистанционные способы взаимодействия. Телефоны, указанные на сайте учреждения, актуальны и активны. Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» активны.</p> <p>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг 100%.</p>	<p>Необходимо актуализировать информацию (раздел «Документы»).</p> <p>Целесообразно оформить буклет учреждения и папку работы со СМИ в соответствии с рекомендациями, полученными в 2016 году.</p>
		<p>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных</p>			

		услуг для получения необходимой информации.				
		Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.				
		Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.			Разработан и размещен на стендах и на официальном сайте порядок подачи жалобы.	
		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.			Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 92.5% (2 человека не удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации от 27 опрошенных).	Целесообразно проводить разъяснительную работу с получателями услуг о порядке и условиях получения социальных услуг.
II.	<i>Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения услуг</i>	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе	8	7.46	Информация на фасадной вывеске учреждения актуальна. Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана частично. Прилегающая территория для	Необходимо продолжить работу по созданию доступной среды для различных категорий маломобильных

		детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.		<p>отдыха клиентов оборудована и благоустроена.</p> <p>Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг 96.3 % (не удовлетворен 1 получатель услуг от 27 опрошенных).</p> <p>Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены.</p> <p>Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 100 %.</p> <p>Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории - 100% (от 27 опрошенных).</p>	<p>получателей социальных услуг, в том числе для лиц, с нарушениями слуха и зрения.</p>
		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.			
		Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.			
		Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения			

		организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.				
III.	<i>Время ожидания предоставления социальной услуги.</i>		-	-		
IV.	<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.</i>	<p>Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа 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</p>	3	2.27	<p>Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 96.3% (1 получатель услуг от 27 опрошенных).</p> <p>Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 96.3 % (не удовлетворен 1 получатель услуг от</p>	<p>Целесообразно анализировать выполнение Кодекса этики работниками учреждения.</p>



		повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние пять лет, от общего числа работников.			27 опрошенных). Доля работников, прошедших повышение квалификации- 34,5%.	Принять меры по проведению повышения квалификации работников 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	4,93	Мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг проводится ежеквартально. 96,3% (не удовлетворен 1 получатель услуг от 27 опрошенных). 97,0 % (2 человека не удовлетворены питанием, 2 человека не удовлетворены мебелью и мягким инвентарем, 1 человек не удовлетворен хранением личных вещей, 1 человек не удовлетворен конфиденциальностью	Целесообразно проводить детальный анализ итогов мониторингов.
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.				

				<p>предоставления информации, 3 человека недовольны порядком оплаты предоставляемых услуг от 27 опрошенных).</p> <p><i>(Показатель состоит из 12 подпоказателей, взята среднеарифметическая величина).</i></p>	
		<p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.</p>		<p>100 % (от 27 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 27 опрошенных).	
Итого		31	29,02		

Председатель общественного совета

Секретарь общественного совета

А.П. Рыбальченко

Л.В. Шестакова