

СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг организацией социального обслуживания
ГУ ТО «Кимовский психоневрологический интернат»

В соответствии с приказом министерства труда и социальной защиты Тульской области № 134-ОСН от 26.05.2015 «Об определении организации-оператора» и №161-ОСН от 02.06.2015 «Об утверждении технического задания на проведение работы по независимой оценке качества работы организаций, предоставляющих услуги в сфере социального обслуживания, организацией оператором» 23.06.2016г. была проведена независимая оценка качества работы ГУ ТО «Кимовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

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-	15	13,58	<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 актуализирована. На сайте создан раздел "Форум". Создана версия для слабовидящих.</p>	Целесообразно обеспечить работу раздела и

		<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>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</p>		<p>Список сотрудников учреждения представлен без указания сведений об образовании, квалификации и стаже работы по специальности.</p> <p>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ. Информация на стенде в административном здании об организации социального обслуживания в Учреждении актуализирована. В жилых корпусах информационные стенды отсутствуют.</p> <p>Работа со СМИ ведется не систематически.</p> <p>Буклет учреждения оформлен.</p> <p>Дистанционные способы взаимодействия. Контактные телефоны, указанные на сайтах, активны. Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» - на запросы не получены ответы.</p>	<p>"форум". Целесообразно дополнить список сотрудников учреждения сведениями об образовании, квалификации и стаже работы.</p> <p>Целесообразно оформить информационные стенды в жилых корпусах.</p> <p>Целесообразно проводить и оформлять результаты работы со СМИ систематически.</p> <p>Целесообразно активировать работу с клиентами по электронным сервисам.</p>
--	--	--	--	---	---

		оказания социальных услуг 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			100 % (от 14 опрошенных) удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.	
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	7,68	Информация на фасадной вывеске учреждения актуальна. Территория ухожена и оборудована для отдыха клиентов. Создана доступная среда для маломобильных групп получателей услуг.	

		Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных			100% получателей социальных услуг считают условия оказания услуг доступными (от 14 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, 100% .	
		Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и			Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории клиентами -93% от 14 опрошенных (1человек неудовлетворен содержанием помещения, от комментариев отказался).	

		территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных				
III.	Время ожидания предоставления социальной услуги		-	-	-	-
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	1	2,09	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 14 опрошенных).	

		Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных			Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 93 % от 14 опрошенных (1 человек неудовлетворен).	
		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			Доля работников, прошедших повышение квалификации, 16 %.	Продолжить повышение квалификации сотрудников.
V.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального	5	4,83	Мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг не проводится. 93% от 14 опрошенных (1 человек отрицательно оценивает изменение качества жизни).	Целесообразно систематически проводить в учреждении мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг,

		обслуживания, от числа опрошенных			<p>97% от 14 опрошенных (1 человек не удовлетворен питанием, порядком оплаты, оперативностью решения вопросов, 2 человека не удовлетворены хранением личных вещей.).</p> <p>100% (от 14 опрошенных).</p> <p>Зарегистрированных жалоб нет.</p>	<p>целесообразно изучить положительные практики по проведению мониторинга на основе ГУ ТО ЦСОН№3.</p> <p>Целесообразно вести систематическую разъяснительную работу с гражданами.</p>
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:				
		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			93% от 14 опрошенных (1 человек не готов рекомендовать учреждение).	
Итого		31	28,18		

Председатель Общественного совета

Секретарь Общественного совета



О.Г. Хамешина



Л.В. Шестакова