

**Отчет о выполнении рекомендаций по результатам независимой оценки качества в 2015 году  
ГУ ТО "Комплексный центр социального обслуживания населения №3"**

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальный результат	Результаты (балл)	Комментарии	Рекомендации по повышению качества оказания услуг	Отчет о выполнении рекомендаций по результатам независимой оценки качества в 2015 году
I.	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	<p>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 «Интернет»</p>	15	12.07	<p><b>Сайт bus.gov.ru.</b> Информация актуальна. Администрацией учреждения совместно с Федеральным казначейством по Тульской области ведется работа по актуализации информации на сайте.</p> <p><b>Официальный сайт органов исполнительной власти.</b> На сайте Министерства труда и социальной защиты Тульской области контактная информация организации актуальна.</p> <p><b>Официальный сайт учреждения.</b> Информация на сайте актуализирована.</p> <p>В разделах «Коллектив», «Отделения» предоставлена информация только по взрослому сектору, информация по детскому сектору отсутствует.</p> <p>На сайте создан раздел</p>	<p>Актуализировать информацию на сайте bus.gov.ru.</p>	<p>Выполнено до 01.09.2015</p> <p>Постоянно вносится актуальная информация.</p>
		<p>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов</p>				<p>Доработать официальный сайт учреждения.</p> <p>Целесообразно разработать альтернативную версию официального сайта организации в</p>	<p>Выполнено до 01.10.2015</p> <p>Информация на сайте актуализирована, новостная лента обновляется с постоянной периодичностью с учетом проводимых мероприятий в учреждении.</p> <p>Выполнено до 01.09.2015</p>

	по зрению			«Обратная связь».	сети	
	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)			<b>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ.</b> Информационные стенды расположены в неудобном для прочтения месте по адресу ул.Пролетарская, д.41 и частично по адресу ул. Комсомольская, д.89. Информация на стендах по адресу ул.Пролетарская, д.41 недостаточна (отсутствует контактная информация уполномоченного органа). Разработаны буклеты и брошюры структурных подразделений Центра. Работа со СМИ ведется.	«Интернет» для слабовидящих Для активизации работы раздела «Обратная связь» необходимо усилить разъяснительную работу среди населения.	Выполнено до 01.10.2015. Информация размещается в СМИ ежеквартально.
	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации				Актуализировать информационные стенды и разместить их в удобном для прочтения месте.	Выполнено
	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг			<b>Дистанционные способы взаимодействия.</b> Все контактные телефоны, указанные на сайте, активны. Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте	Целесообразно оформить общий буклет учреждения.	Выполнено до 01.10.2015 Подготовлено 2 вида буклетов учреждения
	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества 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			организации в сети «Интернет» активны.  Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 100% (от 15 опрошенных).		
II.	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	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	4,58	Информация на фасадной вывеске всех зданий учреждения неактуальна. Территория благоустроена и оборудована для отдыха клиентов. Доступная среда для всех маломобильных групп получателей услуг создана частично (оборудованы пандусы, расширены дверные проемы).	Обновить фасадные вывески учреждения.	Выполнено до декабря 2015 г.
		Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных			Отсутствие навигации в здании для комфортной ориентации получателей услуг, расположенном по адресу ул.Пролетарская, д.41	Сформировать навигацию в учреждении по адресу ул.Пролетарская, д.41.	Вывешены указатели до 01.10.2015
		Наличие оборудованных помещений для предоставления			Доступная среда для всех маломобильных групп	Целесообразно провести	Выполнено. Проведено

		социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания			получателей услуг не создана. Территория ухожена, благоустроена.	мониторинг на предмет потребности получения социальных услуг маломобильными группами клиентов.	анкетирование в ноябре 2015 г.
		Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг			Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 89,7%.		
		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 клиентами - 100% (от 15 опрошенных).		
III.	Время ожидания предоставления социальной услуги	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных. Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для	2	2	Удовлетворенность временем ожидания предоставления услуг – 100% (от 15 опрошенных).		

		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	2,3	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 15 опрошенных).		
		Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных			Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 15 опрошенных).		
		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,			Доля работников, прошедших повышение квалификации, – 37 %.		

		от общего числа работников					
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	5	Отсутствует анализ результатов обратной связи.	Целесообразно регулярно проводить мониторинг удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг получателям.	Выполняется ежеквартально. В течение 2015 г. ежеквартально проводилось анкетирование.
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных			100% (от 15 опрошенных)		
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных			100% (от 15 опрошенных)		
					Зарегистрированных		

	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)			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 15 опрошенных)		
<b>Итого</b>		33	25,95			

**Директор**  
**ГУ ТО «Комплексный центр социального**  
**обслуживания населения №3»**



**Л.М. Терехина**