

СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг ГУ ТО «КЦСОН № 3»

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 № 3» с выездом в учреждение 17.04.2017.

В результате оценки установлено:

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальный результат	Результаты (балл)	Комментарии	Рекомендации
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> <p>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального</p>	15	15	<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 полная, актуализированная.</p> <p>На сайте созданы разделы «Обратная связь», «Форум», но</p>	Целесообразно активизировать

		<p>обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</p>		<p>они неактивны. Создана версия для слабовидящих.</p> <p>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ. Информация о работе учреждения на стендах актуальная, наглядная, отражающая все направления деятельности учреждения. Разработан общий буклет учреждения. Разработаны буклеты, памятки, брошюры во всех структурных подразделениях. В учреждении сформированы информационные папки для граждан, получающих социальные услуги. Ведется систематическая работа со СМИ. Дистанционные способы взаимодействия. Телефоны, указанные на сайтах, 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 для получения необходимой информации.</p>	<p>разделы обратной связи.</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>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг 100%.</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 обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных.</p>			<p>В учреждении разработан и размещен на стендах, на официальном сайте порядок подачи жалобы.</p> <p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 100% (от 97 опрошенных). В подразделениях по адресу: г. Богородицк, ул. Пролетарская, 41 – 100% (от 41 опрошенных); г. Богородицк, ул. Комсомольская, 89 – 100% (от 23 опрошенных); г. Богородицк, ул. Комсомольская, 31а – 100% (от 33 опрошенных).</p>	
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	6,4	<p>Информация на фасадных вывесках всех зданий учреждения актуальна.</p> <p>На всех зданиях установлено электронное информационное табло.</p> <p>Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг частично создана по адресу: г. Богородицк, ул.</p>	Необходимо продолжить работу по созданию доступной среды для различных категорий маломобильных клиентов, в том числе для лиц с нарушением слуха и зрения.

				<p>Пролетарская,41; г. Богородицк, ул. Комсомольская, 31а. По адресу: г. Богородицк, ул. Комсомольская, 89 создана условно доступная среда для маломобильных групп получателей услуг. В здании по адресу: Воловский район, село Верхоупье, ул. Школьная, 26 ведутся ремонтные работы с учетом требований по созданию безбарьерной среды.</p> <p>Прилегающие территории для отдыха клиентов оборудована и благоустроена. На прилегающих территориях создана навигация для комфортной ориентации получателей социальных услуг.</p> <p>Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг 100% (от 97 опрошенных).</p> <p>Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены.</p>	
		<p>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.</p>			
		<p>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального</p>			

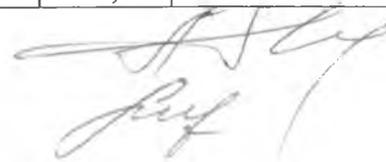
		обслуживания. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.			Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 90%. Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории - 100% (от 56 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 97 опрошенных).	
IV.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и	3	2,7	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 97 опрошенных).	

	<p><i>социального обслуживания.</i></p>	<p>внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных .</p>			<p>Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 97 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 повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние пять лет, от общего числа работников.</p>			<p>Доля работников, прошедших повышение квалификации- 70 %.</p>	<p>Целесообразно продолжать повышение квалификации работников.</p>
<p>V.</p>	<p><i>Удовлетворенность качеством оказания услуг.</i></p>	<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>5</p>	<p>5</p>	<p>Мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг проводится.</p> <p>100% (от 97 опрошенных).</p>	
		<p>Доля получателей</p>				

	социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.			100% (от 97 опрошенных).	
	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.			100% (от 56 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 97 опрошенных).	
	Итого	33	31,1		

Председатель общественного совета

Секретарь общественного совета



А.П. Рыбальченко

Л.В. Шестакова