

СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг ГУ ТО «КЦСОН № 1»

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 № 1» с выездом в учреждение 03.04.2017 - 04.04.2017.

В результате оценки установлено:

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальный результат	Результаты (балл)	Комментарии	Рекомендации
I.	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.	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».	15	15	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, 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, актуализированная.	
		Наличие альтернативной			Создана версия для слабовидящих.	

		<p>версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</p>		<p>На сайте создан раздел «Обратная связь», «Форум», «Онлайн приемная».</p> <p>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ.</p> <p>Информация о работе учреждения на стендах актуальная, наглядная, отражает все направления деятельности учреждения.</p> <p>Разработан общий буклет учреждения.</p> <p>Разработаны буклеты, памятки, брошюры для всех структурных подразделений.</p> <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>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг 100%.</p>	<p>Целесообразно активизировать 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>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>В учреждении разработан и размещен на стендах, на официальном сайте порядок подачи жалобы.</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>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 100% (от 177 опрошенных): в подразделениях по адресу: г. Тула, пер. Шевченко, 10а – 100% (от 38 опрошенных); г. Тула, Пузакова, 36 – 100% (от 69 опрошенных); г. Тула, ул. Мартеновская, 26 – 100% (от 30 опрошенных); г. Тула, ул. Революции, 24 – 100% (от 26 опрошенных); г. Тула, пос. Ленинский – 100% (от 5 опрошенных); г. Тула, ул. Агеева, д. 20а – 100% (от 9 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	6,2	Информация на фасадных вывесках всех зданий учреждения актуальна. Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана частично.	Необходимо продолжить работу по созданию доступной среды для различных категорий маломобильных клиентов, в том числе для лиц с нарушением слуха и зрения.
	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.			Прилегающая территория для отдыха клиентов оборудована и благоустроена, создана удобная навигация для комфортной ориентации получателей социальных услуг.	
	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг,			Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг 100% (от 177 опрошенных): в подразделениях по адресу: г. Тула, пер. Шевченко, 10а – 100% (от 38 опрошенных); г. Тула, Пузакова, 36 – 100% (от 69 опрошенных); г. Тула, ул. Мартеновская, 26 – 100% (от 30 опрошенных); г. Тула, ул. Революции, 24 – 100% (от 26 опрошенных); г. Тула, пос. Ленинский – 100% (от 5 опрошенных); г. Тула, ул. Агеева, д. 20а – 100% (от 9 опрошенных). Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены.	

		<p>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 опрошенных.</p>			<p>Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 98%.</p> <p>Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории - 100% (от 146 опрошенных). В подразделениях по адресу: г. Тула, пер. Шевченко, 10а – 100% (от 38 опрошенных); г. Тула, Пузакова, 36 – 100% (от 69 опрошенных); г. Тула, ул. Мартеновская, 26 – 100% (от 30 опрошенных); г. Тула, ул. Агеева, д. 20а – 100% (от 9 опрошенных).</p>	
III.	<i>Время ожидания предоставления социальной услуги.</i>	<p>Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных</p>	2	2	100% получателей услуг удовлетворены временем ожидания услуг (от 177 опрошенных).	
IV.	<i>Доброжелатель-</i>	Доля получателей	3	2,8	Удовлетворенность	

<p><i>ность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.</i></p>	<p>социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.</p>			<p>доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 177 опрошенных).</p>	
	<p>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.</p>			<p>Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 177 опрошенных). В подразделениях по адресу: г. Тула, пер. Шевченко, 10а – 100% (от 38 опрошенных); г. Тула, Пузакова, 36 – 100% (от 69 опрошенных); г. Тула, ул. Мартеновская, 26 – 100% (от 30 опрошенных); г. Тула, ул. Революции, 24 – 100% (от 26 опрошенных); г. Тула, пос. Ленинский – 100% (от 5 опрошенных); г. Тула, ул. Агеева, д. 20а – 100% (от 9 опрошенных).</p>	
	<p>Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в</p>			<p>Доля работников, прошедших повышение квалификации - 81 %.</p>	<p>Целесообразно продолжать повышение квалификации работников.</p>

		организации социального обслуживания деятельности за последние пять лет, 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	4,9	<p>Мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг проводится ежеквартально.</p> <p>Удовлетворены 98% (от 177 опрошенных).</p> <p>В подразделениях по адресу: г. Тула, пер. Шевченко, 10а – 100% (от 38 опрошенных); г. Тула, Пузакова, 36 – 100% (от 69 опрошенных); г. Тула, ул. Мартеновская, 26 – 100% (от 30 опрошенных); г. Тула, ул. Революции, 24 – 100% (от 26 опрошенных); г. Тула, пос. Ленинский – 100% (от 5 опрошенных); г. Тула, ул. Агеева, д. 20а – 89% (от 9 опрошенных, 1 человек не удовлетворен).</p> <p>97% (от 177 опрошенных).</p> <p>В подразделениях по адресу: г. Тула, пер. Шевченко, 10а – от 38 опрошенных, 2 не удовлетворены (жилым помещением); г. Тула, Пузакова, 36 – от 69 опрошенных, 2 не удовлетворены (хранением личных вещей, порядком оплаты); г. Тула, ул. Мартеновская, 26 – от</p>	<p>Целесообразно проводить детальный анализ мониторингов.</p> <p>Систематически проводить информационно-разъяснительную работу о порядке и условиях предоставления социальных услуг.</p>
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.				

				<p>30 опрошенных, 4 не удовлетворены (жилым помещением, мебелью, хранением личных вещей, порядком оплаты, оперативностью решения вопросов); г. Тула, ул. Революции, 24 – 100% (от 26 опрошенных); г. Тула, пос. Ленинский – 100% (от 5 опрошенных); г. Тула, ул. Агеева, д. 20а – от 9 опрошенных 2 человека не удовлетворены (жилым помещением, питанием, мебелью, социально-бытовым условиями, порядком оплаты, конфиденциальностью, оперативностью решения вопросов). <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 177 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>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.</p>			<p>Зарегистрированных жалоб нет.</p> <p>95% (от 177 опрошенных). В подразделениях по адресу: г. Тула, пер. Шевченко,10а – 100% (от 38 опрошенных); г. Тула, Пузакова,36 – 100%(от 69 опрошенных); г. Тула, ул. Мартеновская,26 – 100% (от 30 опрошенных); г. Тула, ул. Революции,24 – 100% (от 26 опрошенных); г. Тула, пос. Ленинский – 100% (от 5 опрошенных); г. Тула, ул. Агеева, д. 20а – 66,7% (от 9 опрошенных, 3 человек не готовы).</p>	
Итого		33	30,9		

Председатель общественного совета

Секретарь общественного совета



А.П. Рыбальченко



Л.В. Шестакова