СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг организацией социального обслуживания

государственного учреждения Тульской области «Белевский психоневрологический интернат»

за 2015 год

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» 16.09.2015г. была проведена независимая оценка качества работы ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат».

В результате оценки установлено и рекомендовано:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Критерии | Показатели | Макси-мальный результат | Резу-льтаты (балл) | Комментарии | Рекомендации |
| I. | Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 15 | 12,55 | **Сайт bus.gov.ru.**  Информация актуальна.  **Официальный сайт органов исполнительной власти.**  На сайте Министерства труда и социальной защиты Тульской области контактная информация организации актуальна.  **Официальный сайт учреждения.**  Информация на сайте актуализирована. Создан раздел по обратной связи с населением.  Создана альтернативная версия сайта для слабовидящих.  Не указаны адреса и телефоны исполнительных органов государственной власти.  **Стенды, буклеты, брошюры, СМИ.**  Информационные стенды расположены в удобном для прочтения месте, эстетично оформлены.  Информация на стендах об организации социального обслуживания в учреждении актуализирована. На стендах отсутствуют контактные телефоны учреждения. Буклет учреждения оформлен.  Работа со СМИ ведется.  **Дистанционные способы взаимодействия.**  Контактные телефоны, указанные на сайтах, активны.  Электронная почта организации в сети «Интернет» активна.  100 % (от 16 опрошенных) удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения. | На официальном сайте учреждения активизиро-вать работу раздела "Обратная связь".  Указать адреса и телефоны исполнитель-ных органов государствен-ной власти.  Разместить контактные телефоны учреждения на информационных стендах. |
| Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению |
| Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) |
| Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных 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 |
| 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 |
| 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 социальныхуслуг | 8 | 5,84 | Информация на фасадной вывеске учреждения актуальна.  Ведется благоустройство территории.  Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана.  100% получателей социальных услуг считают условия оказания услуг доступными (от 16 опрошенных).  Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены.  Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 97% .  Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории клиентами -100% (от 16 опрошенных). |  |
| 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. | Время ожидания предоставления социальной услуги |  | - | - |  |  |
| IV. | Доброжелатель-ность, 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 | 2,25 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100%(от 16 опрошенных).  Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 16 опрошенных).  Доля работников, прошедших повышение квалификации, 25 %. | Продолжить повышение квалификации сотрудников. |
| Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа 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,  от общего числа работников |
| V. | Удовлетворен- ность 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 | Проводится регулярный анализ результатов обратной связи.  100% (от 16 опрошенных)  100% (от 16 опрошенных)  100% (от 16 опрошенных)  Зарегистрированных жалоб нет.  100% ( от 16 опрошенных) | Целесообраз-но регулярно проводить мониторинг удовлетворен-ности качеством предоставле-ния социальных услуг. |
| 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 |  |
|  | **Итого** |  | 31 | 25,64 |  |  |

Председатель Общественного совета О.Г. Хамешина

Секретарь Общественного совета Л.В. Шестакова