

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией социального обслуживания
ГУ ТО «Белевский 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» 16.09.2015г. была проведена независимая оценка качества работы ГУ ТО «Белевский психоневрологический интернат».

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	<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 обслуживания в сети «Интернет»</p>	15	12,55	<p>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.</p> <p>Создана альтернативная версия сайта для слабовидящих.</p> <p>Не указаны адреса и телефоны исполнительных органов государственной власти.</p>	<p>На официальном сайте учреждения активизировать работу раздела "Обратная связь". Указать адреса и телефоны исполнительных органов государственной власти. Разместить контактные телефоны учреждения на информационных стендах.</p>

		инвалидов по зрению		<p>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.</p> <p>Дистанционные способы взаимодействия. Контактные телефоны, указанные на сайтах, активны. Электронная почта организации в сети «Интернет» активна.</p>	
		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			100 % (от 16 опрошенных) удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения.	
II.	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения услуг	<p>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</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</p>	8	5,84	<p>Информация на фасадной вывеске учреждения актуальна.</p> <p>Ведется благоустройство территории. Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана.</p> <p>100% получателей социальных услуг считают условия оказания услуг доступными (от 16 опрошенных).</p> <p>Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены.</p>	

		<p>предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, 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, 97% .</p> <p>Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории клиентами -100% (от 16 опрошенных).</p>	
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	2,25	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100%(от 16 опрошенных).	
		Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных			Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 16 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			Доля работников, прошедших повышение квалификации, 25 %.	

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	Проводится регулярный анализ результатов обратной связи. 100% (от 16 опрошенных)	Целесообразно регулярно проводить мониторинг удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг.
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:			100% (от 16 опрошенных)	
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных			100% (от 16 опрошенных)	

	<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>100% (от 16 опрошенных)</p>	
Итого		31	25,64		

Председатель Общественного совета

Секретарь Общественного совета




О.Г. Хамешина

Л.В. Шестакова