

СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг ГУ ТО «Белевский ПНИ»

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 «Белевский ПНИ» с выездом в учреждение 15.05.2017.

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	15	14,94	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.	

		<p>«Интернет»).</p> <p>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</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>Информация на сайте актуальна. На сайте созданы разделы «Форум», «Задать вопрос». На вопросы получателей услуг размещены ответы.</p> <p>Создана версия для слабовидящих.</p> <p>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ.</p> <p>Информация о работе учреждения на стендах актуальная, наглядная, отражает все направления деятельности учреждения.</p> <p>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг 100%.</p> <p>Ведется системная работа со СМИ (районная газета). Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» активны.</p> <p>Дистанционные способы взаимодействия.</p> <p>Контакты, указанные на сайте</p>	<p>Целесообразно</p>
--	--	---	--	---	----------------------

					учреждения, актуальны и активны. В учреждении разработан и размещен на стендах, на официальном сайте порядок подачи жалобы. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 94 % (2 человека не удовлетворены от 33 опрошенных).	проводить информационно-разъяснительную работу с получателями услуг о деятельности 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.				
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	8	6,5	Информация на фасадной вывеске учреждения актуальна. Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана частично.	Продолжить работу по созданию доступной среды для различных категорий маломобильных

		<p>получателей социальных услуг.</p>		<p>Прилегающая территория для отдыха клиентов оборудована и благоустроена.</p> <p>Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг 100 % (от 33 опрошенных).</p> <p>Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены.</p> <p>Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 100 %.</p> <p>Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории - 100% (от 33 опрошенных).</p>	<p>клиентов, в том числе для лиц с нарушением слуха и зрения.</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 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</p>			

		обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа. Опрошенных				
III.	<i>Время ожидания предоставления социальной услуги.</i>		-	-		
IV.	<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.</i>	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.	3	2,5	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 33 опрошенных).	
		Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных .			Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 33 опрошенных).	
		Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/			Доля работников, прошедших повышение квалификации- 48,26 %.	

		профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние пять лет, от общего числа работников				сотрудников учреждения.
V.	Удовлетворенность в 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	4,87	Мониторинг удовлетворенности качеством оказания услуг проводится ежеквартально. Изменения качества жизни в учреждении как положительное оценили 94 % (2 человека не удовлетворены от 33 опрошенных). 99,9 % (4 человека не удовлетворены (хранением личных вещей, порядком оплаты, предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг от 33 опрошенных). <i>(Показатель состоит из 12 подпоказателей, взята среднеарифметическая величина).</i> 94 % (2 человека не удовлетворены от 33 опрошенных).	Целесообразно проводить детальный анализ итогов мониторингов. Целесообразно в планомерном режиме проводить информационно-разъяснительную работу среди получателей услуг о порядке предоставления услуг. Целесообразно проводить мониторинги удовлетворенности
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.				
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий,				

	имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.				качеством проводимых мероприятий, имеющих массовый характер.
	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 33 опрошенных).	
Итого		31	28,81		

**Председатель общественного совета
Секретарь Общественного совета**



**А.П. Рыбальченко
Л.В. Шестакова**