

**Отчет о выполнении рекомендаций по результатам независимой оценки качества в 2015 году  
ГУ ТО "Веневский психоневрологический интернат"**

| № п/п | Критерии  | Показатели  | Максимальный результат | Результаты (балл) | Комментарии   | Рекомендации по повышению качества оказания услуг | Отчет о выполнении рекомендаций по результатам независимой оценки качества в 2015 году |
|-------|---|---|------------------------|-------------------|---|---|--|
| 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> | 15                     | 13,8              | <p><b>Сайт bus.gov.ru.</b> Информация актуальна.<br/> <b>Официальный сайт органов исполнительной власти.</b><br/>                     На сайте Министерства труда и социальной защиты Тульской области контактная информация организации актуальна.<br/> <b>Официальный сайт учреждения.</b><br/>                     Информация о деятельности организации на сайте актуализирована.<br/> <b>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ.</b><br/>                     Информационные стенды расположены удобно для прочтения, красиво оформлены.<br/>                     Информация о работе</p> |   |  |
|       |   | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов   |                        |                   |   |   |  |

|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
|  | по зрению   |  | учреждения на стендах полная. Буклет учреждения оформлен. Работа со СМИ ведется.  |  |
|  | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)                  |  | <b>Дистанционные способы взаимодействия.</b><br>Контактные телефоны, указанные на сайте, активны.<br>Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» активны. |  |
|  | 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   |  | Удовлетворенность качеством, полнотой и   |  |

|     |   |  |   |      |   |  |  |
|-----|---|--|---|------|---|--|--|
|     |   | 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   |   |      | доступностью информации о работе учреждения – 100% (от 15 опрошенных).  |  |  |
| II. | Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | <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</p> | 8 | 5,17 | <p>Информация на фасадной вывеске учреждения актуальна.</p> <p>Территория благоустроена и оборудована для отдыха клиентов.</p> <p>Доступная среда для всех маломобильных групп получателей услуг создана частично (оборудованы пандусы, расширены дверные проемы).</p> <p>100% получателей социальных услуг считают условия оказания услуг доступными (от 15 опрошенных).</p> |  |  |

|    |                                      |   |   |   |   |  |
|----|--------------------------------------|---|---|---|---|--|
|    |                                      | <p>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>Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы.</p>   |  |
|    |                                      | <p>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</p>   |   |   | <p>Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 92%.</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>Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории клиентами - 100% (от 15 опрошенных).</p> |  |
| Ш. | <p>Время ожидания предоставления</p> |   | - | - | -   |  |

|     |  |   |   |      |   |  |   |
|-----|--|---|---|------|---|--|---|
|     | 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 | 3 | 2,37 | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 15 опрошенных). | Продолжить повышение квалификации сотрудников. |   |
|     |  | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных  |   |      | Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 15 опрошенных).                                     |  |   |
|     |  | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной                                       |   |      | Доля работников, прошедших повышение квалификации – 37 %.   |  | Доля работников, прошедших повышение квалификации 54 %. |

|  |  |  |   |                         |  |   |   |
|--|--|--|---|-------------------------|--|---|---|
|  |  | осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, 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 | 5                       | Нерегулярно проводится анализ обратной связи.<br><br>100% (от 15 опрошенных) | Целесообразно регулярно проводить мониторинг удовлетворенности качеством оказания социальных услуг. | Мониторинг удовлетворенности качеством оказания социальных услуг проводится регулярно |
| Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных |  |  |   | 100% (от 15 опрошенных) |  |   |   |
| Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных,              |  |  |   | 100% (от 15 опрошенных) |  |   |   |

|              |   |    |       |                               |  |  |
|--------------|---|----|-------|-------------------------------|--|--|
|              | досуговых), от общего числа опрошенных  |    |       | Зарегистрированных жалоб нет. |  |  |
|              | 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) |    |       | 100% (от 15 опрошенных)       |  |  |
|              | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных                                |    |       |                               |  |  |
| <b>Итого</b> |   | 31 | 26,34 |                               |  |  |

И.о. Директора ГУ ТО «Веневский ПНИ»



Герп Г.В.