

СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг ГУ ТО «Веневский 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 «Веневский ПНИ» с выездом в учреждение 17.05.2017.

В результате оценки установлено:

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальный результат	Результаты (балл)	Комментарии	Рекомендации
I.	<i>Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.</i>	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	14,93	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.	

		<p>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.</p>			<p>Официальный сайт учреждения. Информация на сайте актуализирована. Разделы «Независимая оценка» и «Доступная среда» размещены в разделе «Документы», что неудобно при навигации.</p> <p>Создана версия для слабовидящих.</p> <p>Создан раздел обратной связи, но неактивен.</p> <p>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ. Информация о работе учреждения на стендах актуальна, наглядна, отражает все направления деятельности учреждения. Ведется системная работа со СМИ (районная газета).</p> <p>Дистанционные способы взаимодействия. Телефоны, указанные на сайте учреждения, актуальны и активны. Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» активны.</p> <p>Результативность обращений при использовании дистанционных</p>	<p>Целесообразно разделить «Независимая оценка», «Доступная среда» разместить на главной странице.</p> <p>Целесообразно активизировать раздел 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</p>				

		<p>использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.</p>		<p>способов взаимодействия с получателями социальных услуг 100%.</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 и 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 31 опрошенного).</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	5,71	Информация на фасадной вывеске учреждения актуальна.	Продолжить работу по созданию доступной среды для различных категорий маломобильных клиентов, в том числе для лиц, с нарушениями 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.			Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана частично. Прилегающая территория для отдыха клиентов оборудована и благоустроена.	
		Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.			Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг 100 % (от 31 опрошенного).	
		Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.			Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены. Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 71 %.	

		Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.			Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории - 100% (от 31 опрошенного).	
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	3	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 31 опрошенного).	
		Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.			Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 31 опрошенных).	
		Доля работников (кроме			Доля работников, прошедших	

		административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние пять лет, от общего числа работников.			повышение квалификации- 100%	
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	4,99	Мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг проводится ежеквартально. 100 % (от 31 опрошенного).	
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.			99 % (от 31 опрошенного), 1 человек не удовлетворен питанием. <i>(Показатель состоит из 12 подпоказателей, взята среднеарифметическая величина.)</i>	Целесообразно проводить разъяснительную работу с получателями услуг о порядке и условиях предоставления социальных услуг.
		Доля получателей			100% (от 31 опрошенного).	

	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).				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 31 опрошенного).
Итого		31	28.63		

Председатель общественного совета
Секретарь общественного совета



А.П. Рыбальченко
Л.В. Шестакова