

СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг организацией социального обслуживания
ГУ ТО «Головеньковский детский дом-интернат для умственно отсталых слепых детей»

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» 20.06.2016г. была проведена независимая оценка качества работы ГУ ТО «Головеньковский детский дом-интернат для умственно отсталых слепых детей».

В результате оценки установлено и рекомендовано:

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальный результат	Результат (балл)	Комментарии	Рекомендации
1.	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-	15	13,2	<p>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.</p> <p>Официальный сайт органов исполнительной власти. На сайте Министерства труда и социальной защиты Тульской области контактная информация организации актуальна.</p> <p>Официальный сайт учреждения. Информация на сайте актуализирована.</p> <p>На сайте создан раздел "Обратная связь". Раздел "Форум" не создан.</p>	Целесообразно создать раздел

	<p>телекоммуникационной сети «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 обращения 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 предоставляемых социальных услуг</p> <p>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества</p>		<p>Создана версия для слабовидящих.</p> <p>В разделе «Фото» фотографии подписаны.</p> <p>Отсутствует список сотрудников учреждения с указанием сведений об образовании, квалификации и стажа работы.</p> <p>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ.</p> <p>Стенды с информацией об организации социального обслуживания в Учреждении расположены в месте, удобном для посетителей (на 2-ом этаже). При входе размещен интерактивный терминал с выходом на сайт учреждения. Работа со СМИ ведется. Буклет учреждения оформлен.</p> <p>Дистанционные способы взаимодействия. Контактные телефоны, указанные на сайтах, активны. Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети</p>	<p>"форум".</p> <p>Целесообразно разместить список сотрудников учреждения с указанием сведений об образовании, квалификации и стажа работы.</p> <p>Целесообразно разместить информационные стенды на первом этаже рядом с комнатой для родителей.</p> <p>Целесообразно активизировать</p>
--	---	--	--	---

	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			«Интернет» неактивны. Ответы на запросы не получены	Работу с электронными сервисами.
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	8	7,06	Информация на фасадной вывеске учреждения актуальна. Территория ухожена и оборудована для отдыха клиентов. Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана частично.	Продолжить работу по созданию доступной среды для различных категорий маломобильных

<p>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>100% получателей социальных услуг считают условия оказания услуг доступными (от 19 опрошенных).</p>	<p>клиентов.</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 и оснащены.</p>	
<p>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</p>		<p>Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 93%.</p>	
<p>Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения</p>		<p>Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории клиентами - 100% (от 19 опрошенных).</p>	

	организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных				
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	3	2,22	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 95% (неудовлетворен вежливостью м.л. персонала респондент из 19 опрошенных, без указания причин).	Целесообразно проводить работу с сотрудниками по изучению кодекса этики работы с инвалидами.

	<p>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</p>		<p>Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 19 опрошенных).</p>	
	<p>Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной деятельности за последние три года, от общего числа работников</p>		<p>Доля работников, прошедших повышение квалификации, 27 %.</p>	<p>Продолжить повышение квалификации сотрудников.</p>
<p>V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</p>	<p>Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального</p>	<p>5 4,98</p>	<p>Мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг проводится не систематически. 100% (от 19 опрошенных).</p>	<p>Целеобразно регулярно проводить мониторинг удовлетворенности и качеством предоставляемых социальных</p>

<p>обслуживания, от числа опрошенных</p>	<p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</p>	<p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</p>	<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>100% от 19 опрошенных.</p>	<p>Зарегистрированных жалоб нет</p>	
<p>услуг.</p>	<p>98% от 19 опрошенных (2 человека не удовлетворены хранением личных вещей, 1 человек не удовлетворен санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, 1 человек не удовлетворен предоставлением социально-бытовых услуг).</p>			
<p>Целеобразно вести систематическую разъяснительную работу с гражданами.</p>				

	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных			100% (от 19 опрошенных)	
Итого		31	27,46		

Председатель Общественного совета
Секретарь Общественного совета

О.Г. Хамешина

Л.В. Шестакова