

**Отчет о выполнении рекомендаций по результатам независимой оценки качества в 2017 году
государственного учреждения Тульской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения № 2»**

№	Критерии	Показатели	Максимальный результат	Результаты (балл)	Комментарии	Рекомендации по повышению качества работы	Отчет о выполнении рекомендаций по результатам независимой оценки качества в 2017 году
1.	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> <hr/> <p>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети</p>	15	15	<p>Сайт bus.gov.ru. Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.eov.ru) в сети «Интернет» - 1.</p> <p>Официальный сайт органов исполнительной власти. На сайте министерства труда и социальной защиты Тульской области информация об организации актуальна.</p> <p>Официальный сайт учреждения. Создана версия для слабовидящих.</p>		

		<p>«Интернет» для инвалидов по зрению.</p> <hr/> <p>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)</p>		<p>Информация об учреждении актуализирована. На сайте создан раздел "Обратная связь", создана страница в социальных сетях «ВКонтакте» и «Твиттер».</p> <p>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ. Информация о работе учреждения на стендах в подразделениях актуальная.</p> <p>Разработан общий буклет учреждения. Оформлены буклеты структурных подразделений учреждения. В учреждении сформированы информационные папки для граждан, получающих социальные услуги.</p> <p>Работа со СМИ ведется и оформляется систематически. Есть электронная версия на официальном сайте учреждения.</p> <p>Дистанционные способы взаимодействия. Телефоны, указанные на сайте учреждения, и на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа</p>	
--	--	--	--	--	--

		<p>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации</p> <hr/> <p>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.</p> <hr/> <p>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.</p> <hr/> <p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального</p>			<p>государственной власти, актуальны и активны.</p> <p>Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» активны.</p> <p>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг 100 %</p> <p>На информационных стендах размещен порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.</p> <p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения - 100% (от 62 опрошенных).</p>	
--	--	--	--	--	---	--

		обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных				
2.	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	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	5,96	<p>В учреждении создана частично доступная среда для маломобильных групп получателей социальных услуг в структурных подразделениях по адресам - ул. Пионерская, д.2 и ул. Бор-Дачи.</p> <p>По адресу ул. Арматурная, д. 19 создана условно доступная среда для маломобильных групп получателей социальных услуг.</p> <p>По адресу ул. Тульская, д. 21 доступная среда для маломобильных групп получателей социальных услуг не создана.</p> <p>Прилегающая территория для отдыха клиентов оборудована и благоустроена по адресам ул. Арматурная, д. 19 и ул. Бор-Дачи.</p> <p>Прилегающая территория для отдыха клиентов оборудована и благоустроена частично по адресам: ул. Пионерская, д.2.</p>	Целесообразно рассмотреть возможность и создания доступной среды во всех структурных подразделениях учреждения

		<p>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.</p> <hr/> <p>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.</p> <hr/> <p>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.</p> <hr/> <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>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными 100% (от 62 опрошенных)</p> <p>Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы и оснащены.</p> <p>Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 99,7%.</p> <p>Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения и территории -100%.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

3.	Время ожидания предоставления социальной услуги.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока	2	2	100% получателей услуг удовлетворены временем ожидания услуг.		
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	<p>Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.</p> <hr/> <p>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.</p> <hr/> <p>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 пять лет,</p>	3	2,7	<p>Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения -100 % (от 62 опрошенных).</p> <p>Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 62 опрошенных).</p> <p>Доля работников, прошедших повышение квалификации- 67,5 %.</p>	Целесообразно продолжить повышение квалификации сотрудников учреждения.	Продолжить повышение квалификации сотрудников

		от общего числа работников					
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	<p>Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных.</p> <hr/> <p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.</p> <hr/> <p>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа</p>	5	4,99	<p>Мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг проводится систематически.</p> <p>100% (от 62 опрошенных) положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг.</p> <p>99% (от 62 опрошенных) удовлетворены условиями предоставления социальных услуг. Бор-Дачи: - 1 человек не удовлетворен жилым помещением и условиями хранения личных вещей).</p> <p>100% (от 62 опрошенных).</p>	<p>Целесообразно продолжить проведение мониторинга качества оказания социальных услуг и анализ его результатов.</p> <p>Целесообразно вести систематическую разъяснительную работу среди получателей услуг о порядке и условиях предоставления социальных услуг.</p>	Регулярно проводятся опросы получателей социальных услуг.

	<p>опрошенных.</p> <hr/> <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> <hr/> <p>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</p>			Зарегистрированных жалоб нет.		
	Итого	33	30,65	100% (от 62 опрошенных).		

Директор ГУ ТО
«Комплексный центр социального
обслуживания населения №2»



Л.А.Ильина