

№ 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
1.	Открытость и доступность информации 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 «Интернет»)	15	13,2	<p>Сайт bus.gov.ru. Информация актуальна. Проводить работу по актуализации информации на сайте bus.gov.ru.</p> <p>Официальный сайт органов исполнительной власти. На сайте Министерства труда и социальной защиты Тульской области контактная информация организации актуальна. Официальный сайт учреждения.</p>	<p>Постоянно в течение года проводить актуализацию на сайте</p> <p>По мере необходимости менять или добавлять информацию</p> <p>По мере изменения сведений обновлять информацию на сайте</p>	<p>Информация актуализируется по мере обновления сведений о деятельности учреждения</p> <p>Информация о вышестоящих организациях размещена на сайте.</p>

				<p>Информация о деятельности организации на сайте актуализирована.</p> <p>Создан раздел «Обратная связь».</p> <p>Стенды, буклеты, брошюры, СМИ. Информационные стенды расположены удобно для прочтения, красиво оформлены. Информация о работе учреждения на стендах актуальна. Разработаны буклеты структурных подразделений и общий буклет Центра. Ведется систематическая работа со СМИ.</p>		<p>Проводится разъяснительная работа с населением.</p>
		Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению		Целесообразно разработать альтернативную версию официального сайта организации в сети «Интернет» для		Разработана альтернативная версия официального сайта учреждения

					слабовидящих.		сети «Интернет» для слабовидящих
		Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)			Дистанционные способы взаимодействия: - телефоны, указанные на сайте, активны. - запись в полустационарное отделение с помощью сайта gosuslugi.ru активна.		Дистанционные способы взаимодействия активны
		Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации			Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» активны.		
		Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг			Получатели социальных услуг могут написать свои отзывы, предложения или жалобы в официальной группе в Vkontakte, либо направить сообщение на электронную почту учреждения.		Возможность оставить отзывы, предложения и жалобы имеется
		Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг			В свободном стиле		

		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полностью 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			Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 100 % (от 18 опрошенных)		Анкетирование
2.	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	5,15	Информация на фасадных вывесках всех зданий учреждения актуальна. Территория благоустроена и оборудована для отдыха клиентов, кроме прилегающей территории по адресу ул. Пионерская д. 2. Доступная среда для маломобильных групп получателей услуг создана частично по адресу Бор-дачи		Вывески обновлены
		Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других			100 % получателей социальных услуг		Проведение мониторинга на

		маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных			считают условия оказания услуг доступными (от 18 опрошенных)		предмет потребности получения социальных услуг маломобильными получателями услуг
		Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания			Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы	Своевременная проверка и ремонт помещения и оборудования	
		Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг			Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг 96,3 %		Штат практически укомплектован
		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 клиентами 100 % (от 18 опрошенных).		
3.	Время ожидания предоставления	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали	2	2	100 % получателей услуг удовлетворены		

	социальной услуги	предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги и среднее время ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан			временем ожидания услуг (от 18 опрошенных)		
4.	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	2,13	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 18 опрошенных).		
		Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных			Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 18 опрошенных).		
		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 три года, от общего числа работников			Доля работников, прошедших повышение квалификации – 13 %.	Продолжить повышение квалификации сотрудников. Подкорректировать график обучения сотрудников (с учетом присоединенных учреждений) Направить на обучение	Повышение квалификации сотрудников учреждения проходит в соответствии с графиком обучения

						социальных работников	социальных работников
5.	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	Систематически проводится анализ результатов обратной связи. 100% (от 18 опрошенных)	Продолжить регулярно проводить мониторинг удовлетворенности качеством оказания социальных услуг.	Разработан перечень вопросов (анкета) для получателей социальных услуг. Регулярно проводятся опросы получателей социальных услуг.
	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных			100 % (от 18 опрошенных)			
	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных			100 % (от 18 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)						
	Доля получателей социальных услуг, которые готовы						

		рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных					
	Итого		33	27,48			

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



Л.А. Ильина