СПРАВКА

о независимой оценке качества оказания услуг ГУ СОН ТО «Кризисный центр помощи женщинам»

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 СОН ТО «Кризисный центр помощи женщинам» с выездом в учреждение 02.06.2017.

В результате оценки установлено:

№ п/п	Критерии	Показатели	Максимальный результат	Результаты (балл)	Комментарии	Рекомендации
I.	***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	14,95	**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. **Официальный сайт учреждения.**	

		телекоммуникационной сети «Интернет».			Информация на сайте актуализирована. Сайт имеет удобную навигацию. На сайте активны разделы "Книга отзывов и предложений ", «Скорая юридическая помощь», «Скорая психологическая помощь».	
					Разделы «Форум» и «Материально-техническая база» в разработке. В разделе «НОК» информация неполная.	Целесообразно на сайте учреждения доработать разделы: «Форум», «Материально-техническая база», «НОК».
		Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.			Создана версия для слабовидящих.	
		Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.).			**Стенды, буклеты, брошюры, СМИ.** Информация о работе учреждения на информационных стендах, информационных папках актуализирована. Разработаны буклет учреждения, рекламная продукция, памятки. Ведется системная работа со СМИ (бегущая строка на ТВ, уличная реклама, печатные издания).	

					Дистанционные способы взаимодействия. Телефоны, указанные на сайтах, активны. 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.			Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг 100%.	
		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.			В учреждении разработан и размещен порядок подачи жалобы.	
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на			Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждения – 100% (от 30 опрошенных).	

		официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных.				
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	5,51	Информация на фасадной вывеске учреждения актуальна. Создана частично доступная среда для маломобильных групп получателей услуг (реконструирована входная группа, на дверях имеются маркеры для слабовидящих в виде желтых кругов, при входе установлена кнопка вызова с видео - переговорным устройством). Прилегающая территория отсутствует.	Необходимо продолжить работу по созданию доступной среды для различных категорий маломобильных клиентов(в том числе для лиц с нарушением 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.			Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг 100 % (от 30 опрошенных).	
		Наличие оборудованных			Помещения для предоставления	

		помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.			социальных услуг оборудованы и оснащены.	
		Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.			Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, 88%.	Целесообразно провести мониторинг необходимости укомплектованности учреждения специалистами.
		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 30 опрошенных).	
III.	**Время ожидания предоставления социальной услуги.**	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги,	2	2	100% получателей услуг удовлетворены временем ожидания услуг (от 30 опрошенных).	

		от общего числа опрошенных.				
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	3	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения – 100% (от 30 опрошенных)	
		Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных .			Удовлетворенность компетентностью работников учреждения 100 % (от 30 опрошенных).	
		Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального			Доля работников, прошедших повышение квалификации - 100 %.	

		обслуживания деятельности за последние пять лет, 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	Мониторинг удовлетворенностью качеством оказания услуг проводится систематически по всем направлениям работы.	
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.			100% (от 30 опрошенных).	
		Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.			100% (от 30 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 30 опрошенных).	
	Итого		33	30,46		

Председатель общественного совета **А.П. Рыбальченко**

Секретарь общественного совета **Л.В. Шестакова**