

ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ

о проделанной работе по независимой оценке качества оказания социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Ульяновской области

2016г.

ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи»

Результаты независимой оценки.

БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК 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" (далее - сеть "Интернет")). Значение данного показателя составляет **2 балла из 3, значение требует улучшения.**

1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений (показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет) за ноябрь 2016 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **0 баллов из 1, показатель требует улучшения. На момент проведения независимой оценки качества услуг у организации отсутствовал официальный Интернет-сайт.**

1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. Значение показателя составляет **1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I).** Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Значение показателя составляет **0 баллов из 1 (альтернативная версия Интернет-сайта отсутствует), показатель требует улучшения.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I).** Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.). По результатам контрольного аудита **целевое значение показателя составляет 1 балл из 2**, взаимодействие посредством телефонной связи осуществить возможно, посредством электронной почты, и другими электронными сервисами осуществить невозможно. **Показатель требует улучшения.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I).** Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.

Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков – 100%, доля результативных обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений – 0%. **Показатель составляет 1 балл из 2, показатель требует улучшения.**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I).** Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.

Возможность направления заявления (жалобы) лично в организацию имеется. Возможности направить заявление (жалобу) в электронной форме на сайте организации и по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания нет. **Значение показателя составляет 1 балл из 3, требуется коррекция.**

6. **ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I).** Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет".

По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайта установлено, что в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания информация о порядке подачи жалобы представлена частично. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа власти, а также на официальном сайте организации в сети Интернет, информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг отсутствует. **Показатель составляет 0,5 балла из 3, и требует улучшения.**

7. **ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I).** 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. Значение показателя составляет **0,69 баллов из 1 (68,8%), и может быть улучшено.**

БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II).** 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, в том числе:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Значение показателя составляет 3 балла из 4, показатель может быть улучшен. Присутствуют все условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам, кроме видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II).** Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 1 балл из 1 (100%), целевое значение достигнуто.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II).** Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. **Показатель составляет 1 балл из 1, целевое значение**

достигнуто.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 91% (0,91 балл из 1), значение показателя может быть улучшено.**

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II). Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,97 балл из 1 (96,9%), показатель не требует коррекции.**

БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.

Данные показатели для организации не рассматривались.

БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 87,5% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, **значение показателя может быть улучшено (0,88 балла из 1).**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 87,5% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **значение показателя не требует улучшения (0,88 балла из 1).**

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV). 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. **5% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,05 баллов из 1).**

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 62,5% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,63 балла из 1, может быть улучшено.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.

Среднеарифметическое значение показателей составляет 83% (0,83 балла из 1), показатель может быть улучшен. В Диаграмме 19 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл - 100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг). Оценки параметров условий предоставления услуг составляют от 0,5 до 1 балла.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 93,8% респондентов удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель не требует улучшения (0,94 балла из 1).**

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). 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). В

организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2016 г., **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V)**. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. **Показатель выполнен, составляет 1 балл из 1.**

Рекомендации по результатам независимой оценки.

1. Создать официальный Интернет-сайт организации, разместить на нем всю необходимую информацию согласно нормативным требованиям, обеспечить его работу в постоянном режиме с возможностью осуществления обратной связи от получателей услуг и их родственников. В том числе, обеспечить наличие информации в порядке подачи заявлений (жалоб) о качестве предоставления социальных услуг Интернет-сайте организации, и возможность их подачи посредством в электронной форме посредством Интернет-сайта.

2. Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.

3. Обеспечить доступность и результативность взаимодействия с организацией посредством электронной почты, электронных сервисов на Интернет-сайте.

4. Обеспечить возможность подачи жалобы по вопросам качества обслуживания на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"

5. Повысить качество информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации, а также обеспечить наличие данной информации на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети Интернет.

6. Повысить долю 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.

7. Оборудовать помещения организации видео- и аудиоинформаторами для лиц с нарушениями зрения и слуха.

8. Сохранять и повышать оценку пользователей услуг, дающуюся доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников организации социального обслуживания.

9. Уделить внимание повышению удовлетворенности пользователей услуг изменением качества жизни в результате получения социальных услуг в организации.

10. Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.

11. Рассмотреть возможности повышения качества следующих условий оказания услуг: график посещения родственниками, предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, хранение личных вещей, наличие оборудования для предоставления социальных услуг, хранение личных вещей.