

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Наименование проверяемого учреждения: ОБУССОКО «Железнодорожный дом-интернат для ветеранов труда»

Адрес учреждения: 307170 Курская область, г. Железнодорожск, Проезд Ветеранов, 10

Цель: независимая оценка качества оказания социальных услуг организациями стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

Дата проведения аудита: 07.10.2016

1. Сведения, полученные в ходе аудита

Проверяемые критерии (разделы деятельности)	Выявленные несоответствия	Оценка в баллах
I ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ		
1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (сумма значений показателей 1.1-1.3)	На общедоступных информационных ресурсах информация представлена частично.	2,8
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»	- о правилах внутреннего трудового распорядка и коллективном договоре (с приложением электронного образа документов); - о численности получателей социальных услуг; - о количестве свободных мест для приема получателей услуг; - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания. - о правилах внутреннего трудового распорядка, о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг и коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);	0,9

<p>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 органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»</p>	<p>На сайте поставщика услуг отсутствует следующая информация, указанная как обязательная для размещения согласно Порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о дате государственной регистрации, об учредителе; - о численности получателей социальных услуг; - о количестве свободных мест для приема получателей услуг; - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания. - о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и об отчетах об исполнении таких предписаний; - о правилах внутреннего трудового распорядка, о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг и коллективном договоре (с приложением электронного образа документов) 	0,9
<p>1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах</p>	Не выявлено	1
<p>2. Наличие альтернативной официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению</p>	Альтернативная версия сайта отсутствует	0
<p>3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации , запись на прием</p>	Не выявлено	2
<p>3.1. телефон</p>	Не выявлено	1
<p>3.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»</p>	Не выявлено	1

4. Результативность рассмотрения обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (сумма значений показателей (4.1-4.2.))	Не выявлено (100%)	2
4.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от общего числа контрольных звонков	Не выявлено (100%)	1
4.2. доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от общего числа контрольных обращений	Не выявлено (100%)	1
5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (сумма показателей 5.1-5.3.	Не выявлено	2
5.1 лично в организацию социального обслуживания	Не выявлено	1
5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Не выявлено	0
5.3. по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	Не выявлено	1
6.Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	Информация о порядке подачи жалобы не представлена в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»,	0
6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	Информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на информационных стендах организации социального обслуживания отсутствует	0
6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	Информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» отсутствует	0
на официальном сайте уполномоченного	информация о порядке подачи	0

исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг отсутствует	
7. 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 получателей социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания – 86,7%	0,87
Итого по показателю I	9,67	
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
1. 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 (сумма значений показателей 1.1.-1.4.)	Условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг соблюдаются частично	2
1.1. 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)	Территория, прилегающая к организации социального обслуживания, частично оборудована в соответствии с требованиями доступности для маломобильных получателей услуг	0,5
1.2. оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Входные зоны оборудованы частично (имеются только пандусы).	0,5
1.3. наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Не выявлено	1
1.4. наличие в помещениях организации социального обслуживания видео и аудио информаторов для лиц с нарушениями слуха и зрения	В помещениях организации социального обслуживания отсутствуют видео и аудио информаторы для лиц с нарушениями слуха и зрения	0
2. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных – 50 %	0,5

3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	Не выявлено	1
4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг – 91,3 %.	0,93
5. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных получателей социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных получателей социальных услуг – 83,3%	1
Итого по показателю II	5,43	
III. Показатели, характеризующие время ожидания оказания услуги (не рассматривались в отношении стационарных учреждений)		
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных получателей социальных услуг	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных получателей социальных услуг - 93,3%	0,93
2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных получателей социальных услуг	Не выявлено (100%)	1
3. 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	Повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы за последние три года прошли 60%	0,6
Итого по показателю IV	2,53	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения	1

в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных получателей социальных услуг	социальных услуг -100%	
2 Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных (среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.12.), в том числе удовлетворенных:		0,93
2.1.жилым помещением	Не выявлено (100%)	1
2.2.наличием оборудования для предоставления услуг	Не выявлено (100%)	1
2.3. питанием	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных питанием – 75%	0,75
2.4.мебелью, мягким инвентарем	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем 95 %	0,95
2.5. предоставлением социально-бытовых, парикмахерских, гигиенических услуг	Не выявлено (100%)	1
2.6. хранением личных вещей	Не выявлено (100%)	1
2.7. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением - 96,6 %	0,97
2.8. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования – 96,6 %	0,97
2.9. порядком оплаты социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных порядком оплаты – 86,7%	0,87
2.10. конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг - 86,7%	0,87
2.11. графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания - – 86,7%	0,87
2.12. оперативностью решения вопросов	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных оперативностью решения вопросов – 86,7%	0,87

3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных получателей социальных услуг	Не выявлено (100%)	1
4. 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):	Не выявлено (0%)	1
5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных получателей социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных получателей социальных услуг – 86,7%	0,87
Итого по показателю V	4,8	
Итоговая сумма баллов		22,43

Итоговый балл – 22,43 (72,35 %) из возможных 31 (100%).

Аудиторская группа:

зав. кафедрой социальной работы, культуры
и социального права КИСО (филиала) РГСУ,
к.и.н., доцент

подпись

Т.Б. Белозерова

Старший преподаватель
кафедры социальной работы, культуры
и социального права КИСО (филиала) РГСУ,
к.и.н.

подпись

И.В. Коровяковский

доцент кафедры социальной работы, культуры
и социального права КИСО (филиала) РГСУ,
к.биол. наук, доцент

подпись

Я.В. Киперман