

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

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

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

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

Дата проведения аудита: 07.06.2017

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)		2,7
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»		0,8

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»		0,9
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		1
2. Наличие альтернативной официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению		1
3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации , запись на прием		2
3.1. телефон		1
3.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»		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.))		1
4.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от общего числа контрольных звонков		1
4.2. доля результативных обращений в организацию социального обслуживания		0

по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от общего числа контрольных обращений		
5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (сумма показателей 5.1-5.3).		3
5.1 лично в организацию социального обслуживания		1
5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»		1
5.3. по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания		1
6.Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг		2
6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания		1
6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»		1
на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»		0
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		0,9
Итого по показателю I		12,6
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.)		3
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)		1
1.2. оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения		1
1.3. наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения		1
1.4. наличие в помещениях организации социального обслуживания видео и аудио информаторов 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		0,9
3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания		1
4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг		0,9
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		1
Итого по показателю II		6,8
III. 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		1
2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных получателей социальных услуг		0,97
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		0,9
Итого по показателю III		2,87
IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		
1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных получателей социальных услуг	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг -100%	0,9
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:		0,95
2.1. жилым помещением	Не выявлено (100%)	1
2.2. наличием оборудования для предоставления услуг	Не выявлено (100%)	1
2.3. питанием	Не выявлено (100%)	0,93
2.4. мебелью, мягким инвентарем	Не выявлено (100%)	1
2.5. предоставлением социально-бытовых, парикмахерских, гигиенических услуг	Не выявлено (100%)	1
2.6. хранением личных вещей	Не выявлено (100%)	0,93
2.7. оборудованным для инвалидов	Не выявлено (100%)	0,93

санитарно-гигиеническим помещением		
2.8. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Не выявлено (100%)	0,93
2.9. порядком оплаты социальных услуг	Не выявлено (100%)	0,93
2.10. конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Не выявлено (100%)	0,96
2.11. графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	Не выявлено (100%)	1
2.12. оперативностью решения вопросов	Не выявлено (100%)	1
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 – 100%	0,93
Итого по показателю IV	4,78	
Итоговая сумма баллов		27,05

Итоговый балл – 27,05 (87,3% из возможных 31 (100%).

ИП Авраменко И.М. _____

МП