

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Наименование проверяемого учреждения: ОБУСО КЦСОН Суджанского района

Адрес учреждения: Россия, Курская область, Суджа, ул. Щепкина, 26

Цель: независимая оценка качества оказания социальных услуг центрами (комплексными центрами) социального обслуживания населения, подведомственными комитету социального обеспечения Курской области

Дата проведения аудита: 10.11.2016 г.

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)	информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг отсутствует на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	3
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»	не выявлено	1
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»	не выявлено	1

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	не выявлено	1
2. Наличие альтернативной официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	не выявлено	1
3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием)	не выявлено	2
3.1. телефон	не выявлено	1
3.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	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.))		2
4.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от общего числа контрольных звонков	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	100%	1
5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (сумма показателей 5.1-5.3.	не выявлено	3

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	1
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	не выявлено	2
6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	не выявлено	1
6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	не выявлено	1
6.3. на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг отсутствует	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	92%	0,92
Итого по показателю I		13,92
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		

2.1. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	100%	1
2.2. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	96,40%	0,96
Итого по показателю II		1,96
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
3.1. Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	0	1
3.2. Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	менее 15 минут	1
Итого по показателю III		2
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
4.1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,00%	1
4.2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100%	1
4.3. 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	85%	0,85
Итого по показателю IV		2,85
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг		

5.1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100%	1
5.2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	99,70%	0,9975
5.2.1. порядком оплаты социальных услуг	100%	1
5.2.2. конфиденциальностью предоставления	100%	1
5.2.3. периодичностью прихода социальных работников	99%	0,99
5.2.4. оперативностью решения вопросов	100%	1
5.3. 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):	0	1
5.2. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	100%	1
Итого по показателю V		4,00
Итоговая сумма баллов		24,73

Итоговый балл 24,73 (95,106 %) из возможных 26 баллов -100%