

2) Автономная некоммерческая организация «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»

Всего в учреждении опрошено 106 получателей услуг, 34 сотрудника, проанализирован официальный сайт организации, информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях, информация, полученная методом наблюдения, интервью и дистанционных обращений.

Общий итоговый балл учреждения составил 28,09. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей Автономная некоммерческая организация «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,99
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,85
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	-
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги		
1.	Время ожидания социальной услуги	0,65
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,6
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	0,97
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,95
V. 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	0,87
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	0,98
2.1.	Удовлетворенность жильем помещением	-
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	-
2.3.	Удовлетворенность питанием	-
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	-
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-
2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	-
2.7.	Удовлетворенность оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	-
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	-

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,95
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	0,99
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	–
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	0,99
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	–
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,83

Табл.2. Результаты независимой оценки учреждения на основании анализа бланка наблюдения

№	Наименование показателя	Балл
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
1.	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"))	1,9
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"	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"	0,9
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	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	2
3.1.	телефон	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации	2
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	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 числа контрольных обращений	1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг	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
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	0
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
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	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

	получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	0,5
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального	1
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	1
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
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	1
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
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)	1

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

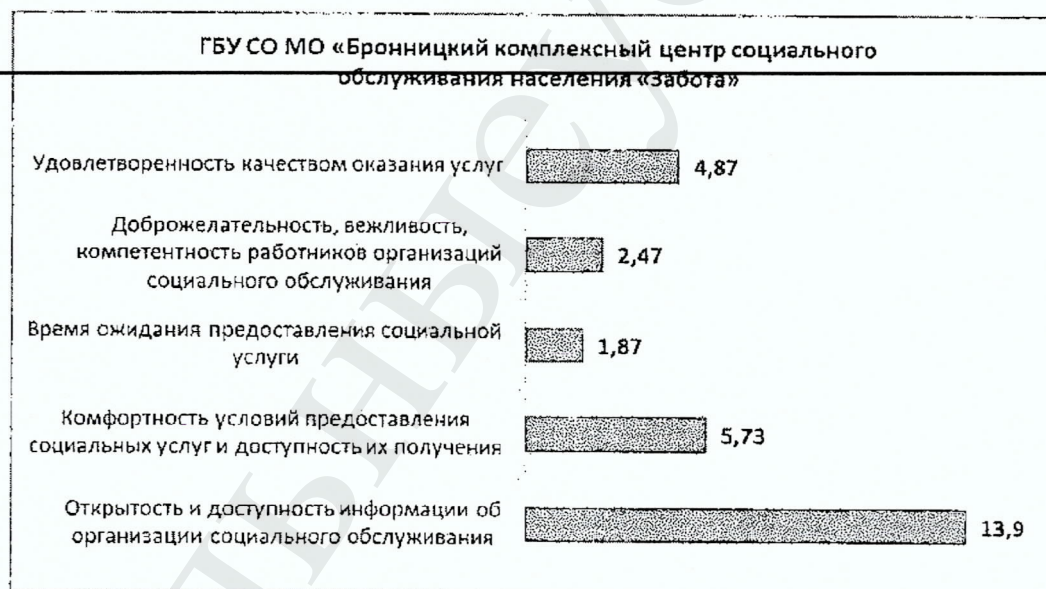
<i>Наименование организации: Автономная некоммерческая организация «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»</i>			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,99	12,9	13,89
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	0,85	5,5	6,35
Время ожидания предоставления	1,25		1,25

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

социальной услуги			
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,92	1	2,92
Удовлетворенность качеством оказания услуг	2,68	1	3,68
Итого			28,09

2.3. Графическое представление результатов независимой оценки в разрезе показателей

2.3.1. Комплексные центры социального обслуживания населения



2) Автономная некоммерческая организация «Центр оказания комплексных услуг по социальному обслуживанию граждан»

Рекомендации экспертной группы:

- Разместить информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru);
 - Разместить на официальном сайте организации следующую информацию:
 - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт бюджета;
 - об объёме социальных услуг, предоставляемых за счёт средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг;
-

- отчёты о финансово-хозяйственной деятельности;
- правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- коллективный договор;
- предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания;
- отчеты об исполнении предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания.
- Для более удобной навигации по сайту рекомендуем добавить кнопку «поиск по сайту»;
- Обеспечить обратную связь от организации социального обслуживания посредством электронного сервиса на официальном сайте.

Пожелания получателей услуг:

- Предоставлять социальные услуги в полном объёме;
- Понизить стоимость оказания социальных услуг;
- Организовать материальную помощь получателям услуг;
- Повысить грамотность, образовательный уровень персонала;
- Организовать обучение компьютерной грамотности;
- Обеспечить ежедневное социальное обслуживание для остро нуждающихся категорий получателей услуг;
- Облегчить работу социальных работников в части доставки продуктов питания (механизировать процесс);
- Повысить размер оплаты труда социальных работников;
- Предоставлять дополнительные бытовые услуги: мытьё окон, уборка в жилых помещениях;
- Предоставление социальным работникам льгот в виде социальных билетов;
- Оказывать часть услуг на бесплатной основе – доставка продуктов питания, оплата коммунальных услуг, стрижка;
- Принимать на работу социальных работников с медицинскими знаниями;
- Расширить штат социальных работников;
- Обеспечить социальных работников служебным транспортом.