



**ОТЧЁТ о проведении независимой
оценки качества оказания
социальных услуг
государственными учреждениями
социального обслуживания
Московской области**

Бланк итоговой оценки организаций социального обслуживания по показателям

<i>Наименование организации: ГБУ СО МО «Коломенский городской центр реабилитации инвалидов»</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	1	11	12
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,9	6,9
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,73	–	1,73
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	1	3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			28,63

3) ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»

Всего в учреждении опрошены 29 получателей услуг, 23 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 28,68. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	0,97
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	0,97
5.	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	1
<u>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</u>		
1.	Время ожидания социальной услуги	1
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	0,80
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		
1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	0,97
<u>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</u>		
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	0,97
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг	1
2.1.	Удовлетворенность жилым помещением	1
2.2.	Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг	1
2.3.	Удовлетворенность питанием	1
2.4.	Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	1
2.5.	Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

2.6.	Удовлетворенность хранением личных вещей	1
2.7.	Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	1
2.8.	Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	1
2.9.	Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг	0,97
2.10	Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1
2.11	Удовлетворенность графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	1
2.12	Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	1
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	0,97

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"))	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"	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"	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

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 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 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	1
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	0
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>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

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	2,5
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	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	0
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	0,95
<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	0,58
<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

Наименование организации: ГБУ СО МО «Комплексный реабилитационный центр «Кентавр»			
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе обработки бланка наблюдений	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность	0,97	12	12,97

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

информации об организации социального обслуживания			
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1,97	4,45	6,42
Время ожидания предоставления социальной услуги	1,80	–	1,80
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1,97	0,58	2,55
Удовлетворенность качеством оказания услуг	3,94	1	4,94
Итого			28,68

4) ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»

Всего в учреждении опрошены 46 получателей услуг, 17 сотрудников, 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 29,1. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУ СО МО «Жуковский центр реабилитации инвалидов «Радуга»

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
<u>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</u>		
7.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации.	1
<u>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</u>		
2.	Доступность условий оказания услуг	1