Организация социального обслуживания: государственное автономное учреждение социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения, Наримановский район, Астраханская область»

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки**

**качества оказания услуг организациями социального обслуживания**

**(полустационарная форма обслуживания)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Показатели | Единица измерения(характеристика) показателя | Значениепоказателя в баллах | Максимально возможный суммарный балл организации данного типа | Оценка(балл) |
|  | **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации** **социального обслуживания** |
| 1. | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных 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»): |  | Максимальное значение 3 балла(сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 3 балла | **2,9** |
| 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](http://www.bus.gov.ru)) в сети «Интернет» | баллы | от 0 до 1 | 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 федеральным 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*»* | менее чем на 10%от 10 до 30%от 30 до 60%от 60 до90 %от 90 до 100 % | 00,30,60,91 | 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  | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | 1 балл | **1** |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |  | Максимальноезначение 2 балла(сумма значений показателей 3.1-3.2) | 2 балла | **2** |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4. | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: |  | Максимальноезначение 2 балла(сумма значений показателей 4.1-4.2) | 2 балла | **2** |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 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 числа контрольных обращений  | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 5. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:  |  | Максимальноезначение 3 балла(сумма значений показателей 5.1-5.3) | 3 балла | **3** |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания  | возможность имеется/отсутствует | 1/0 | 1 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»  | возможность имеется/отсутствует | 1/0 | 1 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/отсутствует | 1/0 | 1 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:  |  | Максимальноезначение 3 балла(сумма значений показателей 6.1-6.3) | 3 балла | **3** |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»  | отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»  | отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 1 |
| 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 | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 балл | **0,86** |
|  | **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 социальныхуслуг: |  | Максимальноезначение 4 балла(сумма значений показателей 1.1-1.4) | 4 балла | **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)  | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0 | 0,5 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения  | доступны/ частично доступны /не доступны | 1/0,5/0 | 0,5 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения  | доступно/ частично доступно /не доступно | 1/0,5/0 | 0,5 |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения  | (есть/нет) | 1/0 | 1 |
| 2.  | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 балл | **1** |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | 1 балл | **1** |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг  | %от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 балл | **0,96** |
| 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 | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 балл | **0,81** |
|  | **III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги** |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 балл | **0,15** |
| 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) | более 30 минутот 15 до 30минутменее 15 минут | 00,51 | 1 балл | **0,5** |
|  | **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  | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 балл | **1** |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных  |  | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 балл | **0,71** |
| 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 |  | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 балл | **1** |
|  | **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 | % | от 0 до1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 балл | **0,81** |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: | % | среднеарифмети-ческая величина значенийпоказателей 2.1-.2.12в баллах | 1 балл | **0,47** |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,57 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,62 |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,29 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,67 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,43 |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,48 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,29 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования  | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,53 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на 100 | 0,43 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на 100 | 0,38 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,38 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 |  | 0,57 |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных  | % | от 0 до 1 балла;значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 балл | **0,9** |
| 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):  | более 5 жалобменее 5 жалобжалоб не зарегистрировано | 00,51 | 1 балл | **1** |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных  | % | от 0 до 1 балла;значение показателя(в %), деленное на 100 | 1 балл | **0,95** |
|  | ИТОГО | 28,52 |

**Примечания:**

На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) размещена актуальная информация об учреждении.

Учреждение имеет сайт: [http://narimanovkcson.ru](http://narimanovkcson.ru/). На официальном сайте учреждения отсутствуют лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания и отчеты об исполнении таких предписаний, информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ.Также информация об учреждении представлена на официальной странице учреждения на сайте министерства социального развития и труда АО: <http://www.minsoctrud.astrobl.ru/podrazdeleniya/ktsson-narimanovskogo-raiona>. На странице учреждения на официальномсайте министерства социального развития и труда АО отсутствуют лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, информация о количестве свободных мест для приема получателей социальный услуг.

На информационных стендах в помещениях организации имеется информации о деятельности, выпускаются информационные буклеты, брошюры.

На сайте организации и странице учреждения на официальномсайте министерства социального развития и труда АО имеется альтернативная версия для инвалидов по зрению.

На официальном сайте организации и странице организации на официальном сайте МСРИТ АО указан телефон: 8 (85171) 70-2-06. В ответ на звонок «тайный клиент» информация по вопросу дана в полном объеме, без переадресации.

На официальном сайте организации и странице организации на официальном сайте МСРИТ АО указан адрес электронной почты: KCSON.Narimanov@yandex.ru. Электронное письмо от «тайного клиента» отправленона указанный адрес эл.почты, ответ получен в полном объёме, без переадресации.

Для направления заявления (жалобы) на официальном сайте учреждения и на официальной странице учреждения на сайте МСРИТ АО указан адрес электронной почты, имеется форма электронного обращения: <http://narimanovkcson.ru/index.php/kontakty>**Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки.**и размещена информация о порядке подачи жалобы на качество оказания услуг.

Имеется возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания и по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.Информация о порядке подачи жалобы по вопросу качества услуг размещена в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания.

На официальном сайте министерства социального развития и труда Астраханской области имеется информация о порядке подачи жалобы, в том числе на качество оказания социальных услуг в разделе «Обращения граждан».

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, составляет 86% от общего числа опрошенных.

Прилегающая к организации территория частично оборудована для инвалидов и других маломобильных групп. Входная зона, а также санитарно-гигиенические помещения являются частично доступными для инвалидов и других маломобильных групп. Имеются видео, аудио информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения в помещениях организации. С учетом частичной доступности здания для инвалидов и маломобильных групп в учреждении закреплены ответственные за сопровождение инвалидов сотрудники, соответствующие положения внесены в должностные инструкции. Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.

100% получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг) считают условия оказания услуг доступными.81% опрошенных оценивают благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее.

Организация на 96% укомплектована специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

85% опрошенных отметили, что время ожидания предоставления услуги в организации социального обслуживания не превысило установленный при назначении данной услуги срок.Большинство опрошенных отметили, что в среднем время ожидания приема специалиста в организации составляет от 15 до 30 минут.

100% участников опроса высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность и 71% высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания. За последние три года все работники организации (за исключением административно-управленческого персонала) прошли повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации.

81% участников опроса от общего числа опрошенных положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в данной организации, в среднем 47% удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, 90% удовлетворены качеством групповых (оздоровительных, досуговых), мероприятий.

В организации в период 2016 – 2017 г.г. не зарегистрировано жалоб получателей социальных услуг на качество предоставляемых услуг.

95% опрошенных готовы рекомендовать эту организацию родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

При посещении организации отмечено, что территория и все помещения содержатся в чистоте, проводились мероприятия для получателей услуг согласно плану работы учреждения.

**Рекомендации и предложения:**

Разместить на сайте организации недостающую информацию:лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию, предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания и отчеты об исполнении таких предписаний, информация о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ.

Продолжить приспособление входных зон и различных помещений организации для обеспечения беспрепятственного доступа к социальным услугам инвалидов и маломобильных групп. Продублировать вывеску на входе шрифтом Брайля. Решить вопрос с восстановлением знака, с обозначением выделяемых мест для автотранспорта инвалидов, согласно действующим государственным стандартам и нормам.

С учетом низких показателей удовлетворенности получателей услуг некоторыми условиями предоставления социальных услуг, рекомендуем провести детальный анализ по каждому показателю, рассмотреть возможность улучшения условий и проводить регулярно разъяснительную работа о действующих нормативах и правилах оказания услуг.

С учетом пожеланий респондентов рассмотреть возможность выделения дополнительных помещений для занятий с получателями услуг, приобретения баяна.

Представители Общественного совета при министерстве социального развития и труда Астраханской области, участвующие в выезде в организацию - Воробьева Р.А., Романов А.Я.