



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

2) ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"

Всего в учреждении опрошены 10 получателей услуг, 20 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 22,1. Результаты расчетов по отдельным показателям и общего интегрального значения представлены в Табл.1-3.

Табл.1. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГБУСО МО Клинский центр социальной адаптации Бабайки

<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
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	-
2.	Время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания	-
<u>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</u>		

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

1.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания	1
2.	Компетентность работников организации социального обслуживания	1
<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	1
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
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	1
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	-
2.13	Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	1
3.	Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	1
4	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания другим людям	1

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"))	0,9
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"	0
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	
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	0
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	1
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	1

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

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	0
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	0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	0
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>		
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
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)	0,5
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	0,9

Отчёт «Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

<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	0,3
<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: ГБУСО МО Клинский центр социальной адаптации Бабайки</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	6,9	7,9
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	2	4,9	6,9
Время ожидания предоставления социальной услуги	–	–	–
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	2	0,3	2,3
Удовлетворенность качеством оказания услуг	4	1	5
Итого			22,1

2.5.8. Общие итоговые рейтинги по всем учреждениям социального обслуживания, принимавших участие в независимой оценке

Наименование учреждения	Интегральное значение	Рейтинговый балл
ГБУСО МО Клинский центр социальной адаптации Бабайки	22,1	71

2.6. Анализ мнений сотрудников организаций социального обслуживания

2.6.1. Доступность условий оказания услуг в организации (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг)

Табл. 3. Центры социальной адаптации

	Да, доступны	Нет, не доступны
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	100,00%	
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	100,00%	

2.6.2. Удовлетворенность доступностью условий оказания услуг в организации для маломобильных групп

Превалирующее большинство сотрудников организаций социального обслуживания, принявших участие в независимой оценке, утверждают, что полностью удовлетворены доступностью условий оказания услуг в организации для маломобильных групп.

Табл. 10. Центры социальной адаптации

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	57,10%	42,90%		
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	80,00%	20,00%		

2.6.3. Оценка благоустройства и содержания помещений организации, территории, на которой она расположена

ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	100,00%	
---	---------	--

2.6.4. Удовлетворенность оборудованностью, удобством рабочих мест

Табл. 24. Центры социальной адаптации

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Совершенно не удовлетворен
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	71,40%	28,60%		
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	85,00%	10,00%	5,00%	

2.6.5. Комфортность условий работы в организации, бытовые условия труда

Табл. 31. Центры социальной адаптации

	Да, можно	Нет, нельзя
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	100,00%	
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	95,00%	5,00%

2.6.6. Достаточность ресурсов для выполнения рабочих обязанностей

Табл. 38. Центры социальной адаптации

	Да, достаточно	Нет, недостаточно
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	100,00%	
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	100,00%	

**2.6.7. Сведения о прохождении повышения квалификации/
профессиональной переподготовки по профилю социальной работы
или иной осуществляемой в организации деятельности**

Табл. 45. Центры социальной адаптации

	Да, проходил более 1 раза	Да, проходил однократно	Нет, не проходил
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	28,60%	57,10%	14,30%
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	20,00%	25,00%	55,00%

**2.6.8. Изменение качества предоставления социальных услуг за последний
год**

Табл. 52. Центры социальной адаптации

	Качество повысилось	Осталось на прежнем уровне	Качество ухудшилось
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	100,00%		
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	65,00%	35,00%	

**2.6.9. Улучшение качества жизни у посетителей в результате получения
социальных услуг в организации**

Табл. 59. Центры социальной адаптации

	Да, улучшилос ь	Нет, оно осталось без измени й
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	100,00%	
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	100,00%	

**2.6.10. Готовность порекомендовать организацию социального
обслуживания своим родственникам, знакомым, нуждающимся в
социальном обслуживании**

Табл. 66. Центры социальной адаптации

	Да, порекомендовал бы	Нет, не порекомендовал бы
ГБУ СО МО «Дмитровский центр социальной адаптации»	100,00%	
ГБУСО МО "Клинский центр социальной адаптации "Бабайки"	100,00%	