

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель Управления
социальной защиты населения
администрации Чебаркульского
муниципального района
З.В. Безбородова
«15» декабря 2017г.



**Справка
о результатах проверки МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Чебаркульского муниципального района по результатам проведения
оценки качества оказания услуг**

Оценка качества работы за 2016 год проводилась в МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района по пяти группам показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденных Приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995н.

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (7 показателей):

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»:

1.1. «открытость и прозрачность муниципального учреждения» – показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет".

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».

Анализ показал, что МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района имеет свой сайт, на котором размещена необходимая информация в объеме от 60 до 90 %, что соответствует высокому уровню.

1.3. наличие информации о деятельности МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района (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.

Анализ показал, что информация представлена в МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района в требуемом объеме.

2. Наличие альтернативной версии официального сайта МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

Анализ показал, что информация представлена МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района в требуемом объеме.

3. Наличие дистанционных способов взаимодействия МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):

3.1. телефон;

3.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»;

Анализ показал, что дистанционные способы взаимодействия МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района и получателей социальных услуг представлены.

4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:

4.1. доля результативных звонков по телефону в МУ «КЦСОН» для получения необходимой информации от числа контрольных звонков;

4.2. доля результативных обращений в МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», для получения необходимой информации от числа контрольных обращений.

Анализ выявил показатели результативности обращений, достигающие у МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района в значении 2 балла.

5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:

5.1. лично в организацию социального обслуживания;

5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»;

Анализ показал, что в МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района получателям социальных услуг предоставлена возможность направить заявления (жалобы), предложения и отзывы о качестве предоставления социальных услуг обоими способами.

6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания.

Информация в МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района представлена в полном объеме.

6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет".

Информация о порядке подачи жалобы на сайте присутствует в МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района.

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.

Анализ выявил высокий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района информацией об организации;

Таким образом, в целом МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района обеспечивает открытость и доступность информации о себе на высоком уровне и в соответствии с требованиями законодательства, что в свою очередь повышает информированность населения района о системе социального обслуживания.

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (5 показателей):

(только для стационарной и полустационарной форм обслуживания):

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги:

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).

Анализ данных показал, что в МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района очередь ожидания приема к специалистам отсутствует.

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (3 показателя):

Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.

Анализ выявил высокий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района нравственными качествами работников показатели близки к максимальному значению.

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.

Анализ данных выявил неоднозначную ситуацию с показателями, характеризующими повышение квалификации/профессиональную переподготовку рядовых сотрудников организации по профилю социальной работы

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (5 показателей):

1. Доля получателей социальных услуг МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания:

Большинство граждан, высоко оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг, показатели близки к 1 баллу (максимальное значение).

2. Доля получателей социальных услуг МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг:

Получатели социальных услуг удовлетворены условиями их предоставления.

3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)

(только для стационарной и полустационарной форм обслуживания)

4. Количество зарегистрированных в МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в 2016 году.

Анализ данных свидетельствует о высоком уровне качества оказания социальных услуг в МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района: за исследуемый период жалоб не поступало.

5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

О высоком качестве системы социального обслуживания в Чебаркульском муниципальном районе свидетельствует то, что большая доля получателей социальных услуг, готовых рекомендовать МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района людям, нуждающимся в социальном обслуживании.

Таким образом, анализ данных позволил сделать следующие выводы: в целом по выборке - показатели качества оказываемых услуг в МУ «КЦСОН» Чебаркульского муниципального района находятся на высоком уровне;

Подпись лица, проводившего проверку:



Е.С. Красноперова

Со справкой о результатах проверки ознакомлен, копию справки получил:

(должность руководителя, ФИО)

“ ”

20 г

(подпись)