

## **АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**

Независимая оценка качества работы учреждений социального обслуживания населения в 2016 году проводилась в Государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» (Далее - ГБУ КЦСОН) по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания, утвержденных Приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995н.

### **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания:**

1. Полнота и актуальность информации об учреждении социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении учреждения, на официальных сайтах учреждения социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1.1. «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» – показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации в сети «Интернет».

1.2. Соответствие информации о деятельности учреждения социального обслуживания, размещенной на официальном сайте учреждения социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет».

Анализ показал, что ГБУ КЦСОН имеет свой сайт, на котором размещена необходимая информация в объеме от 90 до 100 %, что соответствует самому высокому уровню.

Страница сайта ГБУ КЦСОН:

- доступна с сайта администрации города Байконур по ссылке внизу информационной страницы;

- при самостоятельном поиске по словосочетаниям «гбу кцсон байконур» найти страницу не удастся.

1.3. Наличие информации о деятельности учреждения социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных

стендах в помещениях учреждения, размещение ее в брошюрах, буклетах и на сайте.

Анализ показал, что информация представлена на сайте ГБУ КЦСОН в требуемом объеме. Сайт находится в актуальном состоянии. Обновление информации на сайте происходит регулярно. На информационных стендах в помещениях, информация так же доступна и регулярно обновляется.

2. Наличие альтернативной версии официального сайта ГБУ КЦСОН в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Замечания: кнопка «Лупа» перехода на сайт для слабовидящих на странице сайта – отсутствует.

Со слов директора кнопка «Лупа» будет подключена с 19.12.2016 г.

3. Наличие дистанционных способов взаимодействия ГБУ КЦСОН и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):

3.1. Телефон;

3.2. Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте учреждения в сети «Интернет»;

3.3. Электронная запись на прием.

Анализ показал, что дистанционные способы взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг представлены в следующем объеме:

- телефон на сайте указан (доступен для получателей социальных услуг),

- адрес электронной почты на сайте указан. Обратная связь «Вопрос-ответ» на странице <http://kcsnbaik.wixsite.com/2015/blank-wncay> - доступна.

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

4.1. Лично,

4.2. В электронной форме на официальном сайте в сети «Интернет».

Анализ показал, что оцениваемое учреждение предоставило получателям социальных услуг возможность направлять заявления (жалобы), предложения и отзывы о качестве предоставления социальных услуг способом анкетирования.



Опрос - анкетирование оценки качества предоставления услуг в онлайн режиме на сайте – начат в декабре.

5. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах.

Анализ показал, что данная информация в ГБУ КЦСОН представлена и доступна.

6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения социального обслуживания) о работе, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных.

Анализ выявил 100 % уровень удовлетворенности получателей социальных услуг информацией об учреждении, показатели имеют максимальное значение: в 2015 году было опрошено - 74 человека, в 2016 году – 127 человек.

Таким образом, анализ данных анкетного опроса получателей услуг позволил сделать следующие выводы:

- в целом по выборке показатели качества оказываемых услуг находятся на высоком уровне;

- наиболее проблемным полем оказывается порядок и размер оплаты за предоставление услуг.

## **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.**

1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждения социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей - инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг (только для стационарной и полустационарной форм обслуживания):

1.1. Оборудование территории, прилегающей к учреждения социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных 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;

1.3. Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;

1.4. Наличие в помещениях учреждения социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Анализ показал, что практически везде обеспечен доступ.

2. Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.

Анализ выявил высокий уровень удовлетворенности получателей доступностью социальных услуг.

3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной учреждения социального обслуживания (только для стационарной и полустационарной форм обслуживания).

В наличии.

4. Укомплектованность учреждения социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

Анализ показал высокий уровень обеспеченности оцениваемого учреждения обученными по профилю деятельности кадрами, в том числе - сертификацию по особенностям работы с инвалидами.

### **III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги**

1. Среднее время ожидания приема к специалисту учреждения социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе учреждения социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг).

Анализ данных показал, что очередь практически отсутствует. Время ожидания – не более 15 мин..

### **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений социального обслуживания**

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

Анализ анкет выявил высокий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг нравственными качествами, профессионализмом,



компетентностью, доброжелательностью, вежливостью работников учреждения и его структурных подразделений.

#### **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**

1. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.

Анализ выявил высокие показатели удовлетворенности получателей социальных услуг условиями их предоставления.

2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.

Во всех учреждениях социального обслуживания высокая степень удовлетворенности граждан качеством разнообразных групповых мероприятий.

3. Количество зарегистрированных в учреждениях социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением в отчетном периоде.

Высокий уровень качества оказания социальных услуг в оцениваемых учреждениях: за исследуемый период жалоб не поступало.

4. Удовлетворенность уровнем профессиональной грамотности работников учреждений социального обслуживания.

Высокий уровень профессиональной компетентности работников так же и при домашнем обслуживании.

5. Удовлетворены порядком оплаты социальных услуг.

Получатели домашних услуг чаще полностью удовлетворены порядком их оплаты.

6. Сохранением конфиденциальности информации о предоставлении социальных услуг удовлетворены.

Следует отметить полную удовлетворенность конфиденциальностью.

#### **ВЫВОДЫ:**

Таким образом, анализ данных анкетного опроса получателей услуг позволил сделать следующие выводы:

– в целом по выборке показатели качества оказываемых услуг находятся на высоком уровне;

– отрицательные значения показателей - отсутствуют;

– сравнение максимальных показателей качества услуг в целом по выборке свидетельствует о том, что услуги оцениваются на высоком уровне.

### РЕКОМЕНДОВАНО:

1. Важной проблемой в нашем городе является наличие граждан без определенного места жительства, которым, возможно, могут быть и недоступны интернет <http://kconbaik.wixsite.com/2015/blank-xggac> и услуги ГБУ КЦСОН в связи с отсутствием (утратой) ими личных документов, которые необходимо предоставить для получения услуг: паспорт, удостоверение личности, ВНЖ, регистрация в городе Байконур и др.

Необходимо усилить взаимодействие ГБУ КЦСОН со структурами города Байконур, в том числе УВД РФ и УВД РК по сбору информации о личных данных, наличии и месте обитания граждан, которым требуется помощь в объеме оказываемых ГБУ КЦСОН услуг.

Председатель Общественного совета  
при Управлении социальной защиты  
населения по проведению независимой  
оценки качества оказания услуг  
организациями социального  
обслуживания,  
член Приходского совета  
Храма с.в.м.ч. Георгия Победоносца

О.В. Неспанова

« 15 » 12 2016 г.

*Ознакомлена:*

*Зав. отделением  
Зав. отделением*

*1. Смирнова Т.Т.  
Катанова О.С.*