Приложение 19

к протоколу заседания

Общественного совета

при Министерстве труда и

социальной защиты

Республики Коми

от 16.11.2015 № 17

**Сводная таблица результатов независимой оценки**

**качества оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Коми**

(одного типа)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №/№ | Наименование показателя | | Количество баллов по показателям для однотипных организаций | | При  меча  ние |
| *ГБУ РК «Республиканский Сыктывкарский психоневрологический интернат»* | *ГБУ РК «Республиканский Летский психоневрологический интернат»* |
| **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** | | | | | |
| 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"): | | **2** | **2** |  |
| 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 |  |
| 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](consultantplus://offline/ref=60938B4FF99384B38A45CF99A2BF32EE946EADC99341A65444A163AFFF7855B6B0674FE57BC6B69AWFV6N) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" | | 0 | 0 |  |
| 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 | 1 |  |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | | **0** | **0** |  |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): | | **2** | **2** |  |
| 3.1. | телефон | | 1 | 1 |  |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | | 1 | 1 |  |
| 4. | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | | **0,5** | **1** |  |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | | 0,5 | 0,5 |  |
| 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 | 0,5 |  |
| 5. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: | | **2** | **2** |  |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | | 1 | 1 |  |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | | 0 | 0 |  |
| 5.3. | по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | | 1 | 1 |  |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: | | **2** | **1,5** |  |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | | 1 | 0,5 |  |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | | 0 | 0 |  |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | | 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 | | **0,93** | **0,87** |  |
| **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 социальных услуг: | **1,5** | **1,5** |  |
| 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) | 0,5 | 0,5 |  |
| 1.2. | | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | 0,5 | 0,5 |  |
| 1.3. | | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | 0,5 | 0,5 |  |
| 1.4. | | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | 0 | 0 |  |
| 2. | | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | **0,90** | **0,92** |  |
| 3. | | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | **1** | **1** |  |
| 4. | | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | **1** | **1** |  |
| 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 | **0,90** | **0,82** |  |
| **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 | **0,97** | **0,90** |  |
| 2. | | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | **0,93** | **0,90** |  |
| 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 | **0,04** | **0,04** |  |
| **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 | **0,80** | **0,87** |  |
| 2. | | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: | **0,95** | **0,95** |  |
| 2.1. | | жилым помещением | 0,97 | 1 |  |
| 2.2. | | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | 0,93 | 1 |  |
| 2.3. | | питанием | 0,93 | 0,82 |  |
| 2.4. | | мебелью, мягким инвентарем | 1 | 0,9 |  |
| 2.5. | | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | 0,97 | 1 |  |
| 2.6. | | хранением личных вещей | 0,97 | 0,92 |  |
| 2.7. | | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | 0,93 | 1 |  |
| 2.8. | | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | 1 | 0,92 |  |
| 2.9. | | порядком оплаты социальных услуг | 1 | 1 |  |
| 2.10. | | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | 0,87 | 1 |  |
| 2.11. | | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | 0,87 | 0,97 |  |
| 2.13. | | оперативностью решения вопросов | 1 | 0,9 |  |
| 3. | | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | **1** | **0,8** |  |
| 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** | **1** |  |
| 5. | | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | **0,67** | **0,70** |  |
|  | | **Суммарный балл организации** | **21,09** | **20,77** |  |
|  | | **Максимально возможный суммарный балл организации данного типа** | **31** | **31** |  |
|  | | **Место в рейтинге организаций одного типа** | **I** | **II** |  |
|  | | **Распределение организаций по уровню качества оказания услуг** | **Организация со средним уровнем качества оказания услуг (68%)** | **Организация со средним уровнем качества оказания услуг (67%)** |  |