**Результаты независимой оценки.**

**БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I). 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"). Значение данного показателя составляет 2,6 из 3 баллов, необходимо улучшить ряд параметров.

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) за декабрь 2015 г. составляет 1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.

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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Оценка проведена на основании анализа информации официального Интернет-сайта учреждения http://www.guogc.ru. Показатель составляет 0,9 из 1 балла и требует доработки.

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. Значение показателя составляет 1 балла из 1, целевое значение достигнуто.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I). Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Альтернативная версия сайта есть, значение показателя составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I). Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др. По результатам контрольного аудита целевое значение показателя достигнуто (2 балла из 2), взаимодействие посредством телефонной связи и сети Интернет реализовано.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I). Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации. Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по телефону и по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений составила 100%. Показатель достигнут для Интернет-обращений и для обращений по телефону (2 балла из 2).

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I). Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Возможность направления заявлений (жалоб) лично, в электронной форме в организацию социального обслуживания и по телефону «горячей» линии уполномоченного органа - подтверждена. Значение показателя – 3 балла из 3, целевое значение достигнуто.

6. ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I). Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет". Во всех указанных источниках информация о порядке подачи жалоб размещена. Значение показателя составило 3 балла из 3, целевое значение достигнуто.

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). 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. Значение показателя составляет 0,92 балла из 1 (92% опрошенных удовлетворены указанными параметрами информации работы организации), показатель может быть улучшен.

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). 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, в том числе:

- 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),

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения,

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения,

- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.

Все условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам организации адаптированы для инвалидов. Частично оборудованы входные зоны для маломобильных групп населения. Значение показателя составляет 3,5 балла из 4, показатель требует улучшения.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II). Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. 94% получателей услуг считают их доступными, показатель составляет 0,94 баллов из 1, немедленного улучшения не требует.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II). Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. Показатель составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. По результатам мониторинга укомплектованность составляет 0,95 баллов из 1 (95%), немедленного улучшения не требует.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II). Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. Показатель составляет 88%, 0,88 балла из 1, может быть улучшен.

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК III). Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных. Показатель достигнут, составляет 1 балл из 1. Никто из опрошенных получателей услуг не ожидал приема больше нормативного срока. Средний срок ожидания предоставления услуги соответствует нормативам.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК III). 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). Значение показателя составляет 0 минут, показатель достигнут (1 балл из 1).

**БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.**

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 90% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, значение показателя составляет 0,9 баллов из 1, и может быть улучшено.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 90% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, значение показателя составляет 0,9 баллов из 1, и может быть улучшено.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV). 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. 5% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,05 баллов из 1).

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 71% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. Значение показателя составляет 0,71 баллов из 1, требует улучшения.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных. Среднеарифметическое значение показателей составляет 86% (0,86 баллов из 1, показатель может быть улучшен). В Диаграмме 23 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл -100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг).

Условия предоставления услуг, которые оценены хуже остальных (менее чем 90% опрошенных получателей услуг) – это питание (не довольны – 27,4% респондентов), порядок оплаты услуг (не довольны 16,2% респондентов), график посещения родственниками (не довольны 13,3% респондентов). Остальными параметрами довольны более 90% опрошенных.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 96% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера, показатель составляет 0,96 баллов из 1, срочного улучшения не требует.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). 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). В организацию поступило всего 5 жалоб за 2015 г., показатель выполнен (1 балл из 1).

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 77% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, показатель составляет 0,77 баллов из 1, и может быть улучшен

**Рейтинги учреждений по направлениям.**

**Стационарные учреждения для граждан пожилого возраста и инвалидов общего типа (геронтологические учреждения социального обслуживания населения). Сравнение с 2014 г.**

**Динамика интегральных показателей по геронтологическим учреждениям (сравнение с 2014 г.)**

|  | **2014 г.** | **2015 г.** | **Оценка** | **Динамика** | **Рекомендации** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ИНТЕГРАЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ[[1]](#footnote-1)** | | | | | |
| ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» | 9,1 | 8,7 | Хорошо | Без изменений |  |
| ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде» | 9,1 | 8,5 | Очень хорошо | Небольшое ухудшение | **Требует внимания** |
| ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат» | 9,6 | 8,7 | Очень хорошо | Небольшое ухудшение | **Требует внимания** |
| ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка» | 9,6 | 8,1 | Очень хорошо | Значительное ухудшение | **Требует внимания** |
| ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная» | 8,2 | 7,3 | Хорошо | Небольшое ухудшение | **Требует внимания** |

**Динамика показателей по геронтологическим учреждениям социального обслуживания (сравнение с 2014г)**

|  | **2014 г.** | **2015 г.** | **Оценка** | **Динамика** | **Рекомендации** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **БЛОК 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.** | | | | | |
|  | Информированность о работе учреждения, открытость и доступность информации | Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания |  | | |
| ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» | 8,9 | 9,9 | Очень хорошо | Небольшое улучшение |  |
| ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде» | 9,2 | 8,3 | Очень хорошо | Небольшое ухудшение | **Требует внимания** |
| ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат» | 9,3 | 8,1 | Очень хорошо | Небольшое ухудшение | **Требует внимания** |
| ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка» | 9,9 | 6,4 | Хорошо | Значительное ухудшение | **Требует внимания** |
| ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная» | 7,8 | 8,2 | Очень хорошо | Без изменений |  |
| **БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | | | |
|  | Комфортность условий проживания, в том числе и для людей с ограниченными возможностями по здоровью | Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения |  | | |
| ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» | 9,2 | 9,1 | Очень хорошо | Без изменений |  |
| ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде» | 9,3 | 8,4 | Очень хорошо | Небольшое ухудшение | **Требует внимания** |
| ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат» | 9,5 | 9,9 | Очень хорошо | Без изменений |  |
| ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка» | 9,6 | 6,2 | Хорошо | Значительное ухудшение | **Требует внимания** |
| ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная» | 8 | 6,1 | Удовлетворительно | Значительное ухудшение | **Требует внимания** |
| **БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (только для услуг, предоставляемых в нестационарных и полустационарных учреждениях)** | | | | | |
|  | Период (время) ожидания в очереди на получение соц. услуг | Время ожидания предоставления социальной услуги |  | | |
| ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» | 8,7 | 10 | Очень хорошо | Небольшое улучшение |  |
| ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде» | 8,9 | Не предоставляются услуги данного типа |  |  |  |
| ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат» | 9,6 | Не предоставляются услуги данного типа |  |  |  |
| ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка» | 9,8 | Не предоставляются услуги данного типа |  |  |  |
| ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная» | 6,9 | Не предоставляются услуги данного типа |  |  |  |
| **БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** | | | | | |
|  | Отношение персонала (вежливость, доброжелательность), его компетентностью | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания |  | | |
| ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» | 9,2 | 6,2 | Хорошо | Значительное ухудшение | **Требует внимания** |
| ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде» | 9,3 | 6,4 | Хорошо | Значительное ухудшение | **Требует внимания** |
| ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат» | 9,6 | 6,8 | Хорошо | Значительное ухудшение | **Требует внимания** |
| ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка» | 9,5 | 6,8 | Хорошо | Значительное ухудшение | **Требует внимания** |
| ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная» | 8,7 | 6,2 | Хорошо | Значительное ухудшение | **Требует внимания** |
| **БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность получателей качеством оказания услуг** | | | | | |
| Формулировка показателя | Общее качество и уровень обслуживания | Удовлетворённость получателей качеством оказания услуг |  | | |
| ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» | 9,1 | 8,6 | Хорошо | Небольшое ухудшение | **Требует внимания** |
| ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде» | 9 | 9,0 | Очень хорошо | Без изменений |  |
| ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат» | 9,6 | 8,5 | Очень хорошо | Небольшое ухудшение | **Требует внимания** |
| ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка» | 9,5 | 9,5 | Очень хорошо | Без изменений |  |
| ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная» | 8,4 | 7,9 | Хорошо | Небольшое ухудшение | **Требует внимания** |

***Рекомендации по результатам независимой оценки.***

1. Дополнить разделы официального Интернет-сайта организации информацией:

- раздел о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти – актуальной информацией, соответствующей заголовку.

- раздел о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – информацией по обоим типам финансирования.

- раздел об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – информацией по обоим типам финансирования.

2. Полностью оборудовать входные зоны для маломобильных групп населения.

3. Улучшить содержание помещения организации и благоустройство территории.

4. Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.

5. Проводить работу с персоналом, направленную на развитие доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям услуг, а также работу, направленную на повышение компетентности работников.

6. Улучшить питание для получателей услуг. Количество не довольных питанием в организации наивысшее среди всех организаций социального обслуживания – 27,4%.

7. Рассмотреть возможность улучшения порядка оплаты услуг – не довольны им 16,2% опрошенных получателей услуг.

8. Собрать предложения и пересмотреть график посещения родственниками – им не довольны 13,3% опрошенных получателей услуг.

1. Интегральный показатель рассчитан в ходе текущего исследования с использованием весов и показателей по каждому из критериев оценки. Ввиду отсутствия в 2015 г. показателей времени ожидания в очереди оказания услуги (в 2014 г. в нее включались другие показатели), вес данного показателя (0,05) перераспределен в пользу показателей Блока 2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (0,25). Напомним, сумма весов должна быть равна 1, поэтому веса не используемых показателей должны быть учтены в других показателях. [↑](#footnote-ref-1)