Утверждены

Общественным советом по проведению

независимой оценки качества условий

 оказания услуг организациями

 социального обслуживания

(протокол от \_\_\_\_\_\_\_\_2020)

**РЕЗУЛЬТАТЫ**

независимой оценки

Качества условий оказания услуг

Областного государственного автономного учреждения социального обслуживания «Психоневрологического интерната в п. лесной»

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проведена в соответствии с требованиями Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями), по общим критериям оценки качества условий оказания услуг населению организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года
№ 317н.

Количественные показатели рассчитывались в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утверждаемым приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н.

### Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1**. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»).*

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).*

**Показатель 1.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Пинф****(1.1.)** | **Пдист****(1.2)** | **Поткруд****(1.3)** | **К1** | **Рейтинг** |
| Областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Психоневрологический интернат в п. Лесной» | 76,48 | 90 | 100,00 | 89,94 | 6 |

### Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 2.1**. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр), санитарное состояние помещений организации социальной сферы)[[1]](#footnote-1)

**Показатель 2.2**. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)

**Показатель 2.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Пкомф.усл(2.1) | Поброжид(2.2обр) | Пкомфуд(2.3) | К2 | Рейтинг |
| Областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Психоневрологический интернат в п. Лесной» | 100 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 1 |

###

### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1**. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов *(оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы*).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

**Показатель 3.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Поргдост (3.1)** | **Пуслугдост(3.2)** | **Пдостуд(3.3)** | **К3** | **Рей****тинг** |
| Областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Психоневрологический интернат в п. Лесной» | 80 | 60 | 100,00 | 78,00 | 2 |

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1**. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 4.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 5

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Пперв.****Контуд****(4.1.)** | **Показ.услугуд****(4.2)** | **Пвежл.дистуд****(4.3)** | **К4** | **Рейтинг** |
| Областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Психоневрологический интернат в п. Лесной» | 100,00 | 97,78 | 100,00 | 100,00 | 1 |

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1**. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы организации социальной сферы*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 5.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Преком (5.1)** | **Порг.услуд(5.2)** | **Пуд(5.3)** | **К5** | **Рейтинг** |
| Областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Психоневрологический интернат в п. Лесной» | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 1 |

### Общий рейтинг

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **К1** | **К2** | **К3** | **К4** | **К5** | **Общий бал** | **Рей****тинг** |
| Областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Психоневрологический интернат в п. Лесной» | 89,94 | 100,00 | 78,00 | 100,00 | 100,00 | 93,60 | 3 |

###

Рекомендации по результатам независимой оценки

Общие рекомендации по результатам независимой оценки

В целях повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания Ульяновской области рекомендуется продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях социального обслуживания:

- обеспечить условия доступности организаций социального обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- улучшить информационное обеспечение деятельности организаций социального обслуживания, в частности привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды и официальные сайты организаций.

## Аналитическая справка и рекомендации по качеству условий оказания услуг в разрезе организаций социального обслуживания

1. **Областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Психоневрологический интернат в п. Лесной»**

Учреждение получило следующие оценки по критериям качества оказания услуг:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **К1** | **К2** | **К3** | **К4** | **К5** | **Общий бал** | **Рейтинг** |
| Областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Психоневрологический интернат в п. Лесной» | 89,94 | 100,00 | 78,00 | 100,00 | 100,00 | 93,60 | 3 |

Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что учреждение получило высокие оценки по таким критериям, как **«открытость и доступность информации об организации**», «**комфортность условий предоставления услуг**», «**удовлетворенность условиями оказания услуг**» и «**доброжелательность и вежливость сотрудников организации социального обслуживания**».

По критерию **«открытость и доступность информации об организации**» снижен балл, так как на сайте и стендах представлена не вся информация.

По критерию «**доступность услуг для инвалидов**» учреждение получило 78,00 баллов, это связано с тем, что отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и не обеспечено наличие сменных кресел-колясок.

Согласно результатам анкетирования, потребители услуг указывали на отсутствие спортивного зала и спортивной площадки.

В целях повышения качества оказания услуг рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению уровня доступности организации социального обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обеспечив возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), наличие сменных кресел-колясок.
2. Улучшить информационное обеспечение деятельности организаций социального обслуживания, в частности привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды и официальный сайт организации.

Добавить на сайт информацию:

- о дате государственной регистрации;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

Добавить на стенды информацию:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;

- информация о проведении независимой оценки качества.

3. Рассмотреть возможность функционирования спортивного зала и площадки.

- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

3. Для улучшения критерия «доброжелательность и вежливость сотрудников организации социального обслуживания» провести инструктаж с работниками.

4. Для улучшения критерия «удовлетворенность условиями оказания услуг» необходимо выполнить все вышеперечисленные рекомендации.

1. Перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества [↑](#footnote-ref-1)