

*Независимая оценка качества оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания Республики Карелия
Карельский региональный общественный благотворительный фонд «Центр развития молодежных и общественных инициатив»
2017 год*

**Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия
«Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»**

Приложение к Итоговой информации по результатам независимой оценки качества

Обобщенный свод результатов независимой оценки качества оказания социальных услуг

Примечание: организация оказывает социальные услуги в стационарной и полустационарной формах социального обслуживания

№ п/п	Показатели	Максимальное значение показателя в баллах	Фактическое значение в баллах		
			стационар	полустационар	обслуживание на дому
Критерий I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания					
	Федеральные 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»)): (по результатам самообследования организации).	3,0	3,0	3,0	
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (сайт и форма самообследования)	1,0	1,0	1,0	
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): (изучение материалов в организации и форма самообследования)	2,0	2,0	2,0	
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: (проведение контрольных звонков и изучение материалов в организации)	2,0	2,0	1,3	
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: (изучение материалов в организации, уполномоченном органе, на сайтах и форме самообследования)	3,0	3,0	3,0	
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: (изучение материалов в организации, уполномоченном органе, на сайтах и форме самообследования)	3,0	3,0	3,0	

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 (анкетирование получателей услуг)	1,0	0,9	0,8	
Всего значение по федеральным показателям в баллах:		15,0	14,9	14,1	
Региональные показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания					
8.	Эффективность внутренней информационной системы (форма самообследования, сайт и изучение материалов в организации)	6,0	5,1	5,1	
Всего значение по региональным показателям в баллах:		6,0	5,1	5,1	
Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:		21,0	20,0/ 95,2	19,2/ 91,0%	
Критерий II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
Федеральные 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: (форма самообследования и экспертное изучение в организации)	4,0	1,7	1,7	
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)	1,0	1,0	1,0	
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания (форма самообследования и экспертное изучение в организации)	1,0	1,0	1,0	
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)	1,0	1,0	1,0	
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 (анкетирование получателей услуг)	1,0	1,0	1,0	
Всего значение по федеральным показателям в баллах:		8,0/8,0/ 2,0	5,7/ 71,2%	5,7/ 71,2%	
Региональные показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
6.	Современность материально-технической базы (форма самообследования и экспертное изучение в организации)	2,0	1,9	1,9	
7.	Эффективность материально – технической базы (форма самообследования и экспертное изучение в организации)	2,0	2,0	2,0	
8.	Востребованность спектра услуг (форма самообследования организации)	3,0	2,7	2,7	

9.	Адресность спектра услуг (форма самообследования организации)	5,0	2,4	2,4	
10.	Продуктивность процесса предоставления услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)	3,0	2,2	2,2	
	Всего значение по региональным показателям в баллах:	15,0	11,2 / 74,6%	11,2 / 74,6%	
	Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:	23,0/ 23,0/ 17,0	16,9/ 73,5%	16,9/ 73,5%	
Критерий III. Время ожидания предоставления социальной услуги					
	Федеральные показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги				
1.	Доля получателей, которым предоставлена услуга во время, установленное при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)	1,0	не измеряется	0,7	
2.	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 получателей социальных услуг) (анкетирование получателей услуг)	1,0	не измеряется	0,6	
	Всего значение по федеральным показателям в баллах:	не измеряется/ 2,0/2,0	-	1,3/ 65%	
Региональные показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги					
3.	Актуальность предоставления услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)	3,0	1,8	2,0	
	Всего значение по региональным показателям в баллах:	3,0	1,8 / 60,0%	2,0 / 67,0%	
	Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:	3,0/5,0/ 5,0	1,8/ 60,0%	3,3/ 66%	
Критерий IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.					
	Федеральные 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 (анкетирование получателей услуг)	1,0	1,0	1,0	
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)	1,0	1,0	1,0	

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников (форма самообследования организации)	1,0	0,6	0,6	
Всего значение по федеральным показателям в баллах:		3,0	2,6/ 86,6%	2,6 / 86,6%	
Региональные показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания*					
4.	Образовательный потенциал коллектива работников (форма самообследования организации)	3,0	1,7	1,7	
5.	Профессиональный потенциал коллектива работников	7,0	3,4	3,4	
6.	Командный потенциал коллектива работников	4,0	1,5	1,5	
Всего значение по региональным показателям в баллах:		14,0	6,6/ 47,1%	66/ 47,1%	
Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:		17,0	9,2 / 54,1%	9,2 / 54,1%	
Критерий V. Удовлетворенность качеством оказания услуг.					
Федеральные 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 (анкетирование получателей услуг)	1,0	0,7	1,0	
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)	1,0	0,9	0,7	
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)	1,0	0,9	1,0	
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): (форма самообследования и экспертное изучение в организации)	1,0	1,0	1,0	
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от числа опрошенных (анкетирование получателей услуг)	1,0	1,0	1,0	
Всего значение по федеральным показателям в баллах:		5,0/5,0/ 4,0	4,5/ 90,0%	4,7/ 94,0%	

Региональные показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг					
6.	<i>Продуктивность оказания услуг (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	15,0	12,0	11,1	
	Всего значение по региональным показателям в баллах:	15,0	12,0/ 80,0%	11,1/ 74,0%	
	Всего значение по критерию в баллах с учетом региональных показателей:	20,0/ 20,0/ 19,0	16,5/ 82,5%	15,8/ 79,0%	
Критерий VI. Созидательность управленческого процесса					
Региональные показатели, характеризующие созидательность управленческого процесса					
1.	<i>Единство в стратегии управления (экспертное изучение в организации)</i>	2,0	2,0	2,0	
2.	<i>Оптимальность структуры органов управления (форма самообследования организации)</i>	6,0	3,1	3,1	
3.	<i>Сотворчество участников управленческого процесса (форма самообследования и экспертное изучение в организации)</i>	6,0	2,1	2,1	
4.	<i>Надежность внутренней системы оценки качества (форма самообследования организации)</i>	5,0	3,7	3,7	
5.	<i>Полезность инновационных процессов, осуществляемых организацией в социуме (форма самообследования организации)</i>	3,0	0,0	0,0	
6.	<i>Мультипликативность результатов работы организации (форма самообследования организации)</i>	4,0	1,0	1,0	
	Всего значение по критерию в баллах:	26,0	11,9/ 45,7%	11,9/ 45,7%	
	Всего значение по всем федеральным критериям в баллах:	31,0/33, 0/26,0	27,7/ 89,4 %	28,4/ 86,1%	
	Всего значение по всем критериям в баллах с учетом региональных критериев и показателей:	110,0/11 2,0/105,0	76,3/ 69,3%	76,3/ 68,1%	

Дата: 10.11.2017

Подписи:

Эксперт – консультант:



/Т.И. Журо/

Руководитель экспертной группы



/И.Г. Платова/

Независимый эксперт качества



/Л.А. Талья/