|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**СПРАВКА**

**По проведенной независимой оценке качества работы Государственного казенного учреждения «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»**

**по критериям оценки качества работы государственных учреждений, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Департамент труда и социальной защиты населения города Севастополя**

Независимая оценка качества работы Государственного казенного учреждения «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации» была проведена Общественным советом при Департаменте труда и социальной защиты населения города Севастополя с 12.09.2016г. по14.09.2016г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование критерия** **качества работы учреждений** | **Выполнение показателя** | **Значимость показателя,** **балл (макс=10)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об учреждении** |
| 1.1 | Уровень рейтинга на сайте sev.adaptiv@mail.ru | Высокий уровень рейтинга | 9 |
| 1.2 | Наличие в учреждении информационных стендов, содержащих следующие сведения:- режим работы учреждения;- наименование и указатели расположения учреждений;- перечень услуг, оказываемых учреждением, их содержание;- порядок и условия получения услуг, оказываемых учреждением;*- образцы заполнения документов для получения услуг;**- допустимость и порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий учреждения, предоставившей услуги* | Информация представлена в полном объеме | 10  |
| 1.3 | Наличие в учреждении указателей в т.ч. дублирование текста для слабовидящих граждан | информация представлена не в полном объеме | *5*  |
| 1.4 | Наличие и размещение в доступном месте информационных буклетов (проспектов и других информационных материалов на бумажных носителях) о деятельности учреждения, видах оказываемых услуг |  информация в буклетах представлена в полном объеме и доступна для получателя услуги (клиента) | 10  |
| 1.5 | Время, потребовавшееся экспертам (заявителям), чтобы дозвониться по официальному телефону учреждения, размещенному на официальном сайте учреждения как поставщика услуг, для получения информации (консультации) (анализ контактной информации) | соединение с организацией и получение информации произошло при первом звонке | 10  |
| 1.6 | Полнота информации, представленной экспертам (заявителям), при консультировании (ответах на вопросы) по телефону (анализ контактной информации) | информация представлена в полном объеме | 10  |
| 1.7 | Наличие, полнота, актуальность и доступность информации об учреждении в сети Интернет, в том числе размещение на сайте информации о поставщике услуг, сведения о номерах справочных телефонов, факсов, адресах электронной почты, графике работы учреждения, а также о видах услуг, оказываемых учреждением, их содержании, специалистах, оказывающих услуги | наличие у учреждения собственного сайта в сети Интернет, на котором представлен полный объем информации | 10  |
| 1.8 | Наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг, в т.ч. на сайте учреждения (анализ контактной информации, наличие книги жалоб и предложений) | имеется возможность получения обратной связи, имеется книга жалоб и предложений | 10  |
| 1.9 | Доля лиц, считающих информирование о работе учреждений о порядке предоставления услуг достаточным, от числа опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%) | Метод анкетирования | 90 – 99,9% – 9 баллов; |
| 1.10 | Наличие в учреждении дежурного специалиста (анализ контактной информации) | предусмотрен дежурный  |  10 |
| **2** | **Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья** |
| 2.1 | Степень обеспечения условий доступности для инвалидов (в т.ч. детей-инвалидов) и других маломобильных групп населения, учитывающих ограничение их жизнедеятельности при предоставлении услуг в стационарных или полустационарных условиях (доступность инфраструктуры учреждений для лиц с ограниченными возможностями здоровья при очном посещении учреждений (пандусы, подъемники, специальное оборудование, лифты и др.), (визуальное наблюдение). | Учреждение доступно условно,  | 10 В 2016 году по программе «Доступная среда» выделены средства на оснащение учреждения для доступности МГН  |
| 2.2 | Соответствие жилых площадей установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормам в расчете на одного обслуживаемого (значение от 0 до 100%) | Полное соответствие  | 10  |
| 2.3. | Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления услуг | Удовлетворены частично | 5  |
| 2.4 | Наличие, рабочее состояние и доступность гардероба, туалета, мест ожидания при очном посещении учреждения (метод наблюдения) | туалет, место ожидания доступны и комфортны; | 10  |
| 2.5 | Условия для заполнения посетителями документов (помещения оборудованы столами и стульями, письменными принадлежностями) |  созданы комфортные условия | 10  |
| 2.6 | Наличие автомобильной парковки на территории учреждения для инвалидов | Автомобильная парковка имеется | 10 |
| **3** | **Время ожидания в очереди при получении социальных услуг** |
| 3.1. | Доля клиентов, оценивающих время ожидания в очереди для получения услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%) |  | Метод анкетирования 100 %– 10 баллов |
| 3.2 | Доля клиентов, оценивающих время ожидания предоставления услуги с момента обращения до получения услуги, как незначительное, от числа опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100%) |  | Метод анкетирования 90 – 99,9% – 9 баллов; |
| **4** | **Коммуникативная эффективность учреждения (доброжелательность, вежливость и компетентность работников)** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждения (значение от 0 до 100%) |  | Метод анкетирования100 %– 10 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и категорий работников учреждений (значение от 0 до 100%) |  | Метод анкетирования 100 %– 10 баллов |
| 4.3. | Соответствие работников учреждений требованиям профессиональных стандартов (статистические данные) | 100% работников соответствуют требованиям профессиональных стандартов | 10  |
| 4.4 | Повышение квалификации персонала (статистические данные) | 100% персонала, оказывающих услуги проходили повышение квалификации в 2016г.( август-сентябрь) | 10  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении** |
| 5.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении, от числа опрошенных получателей услуг (значение от 0 до 100%) |  | Метод анкетирования90 – 99,9% – 9 баллов; |
| 5.2 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым и другим гражданам , нуждающимся в данных услугах, от числа опрошенных получателей (значение от 0 до 100%) |  | Метод анкетирования90 – 99,9% – 9 баллов; |
| 5.3 | Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг) | Жалобы отсутствуют | 10  |
| 5.4 | Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством питания, от числа опрошенных получателей услуг (в случае, если предоставление данной услуги предусмотрено в учреждении) | Питание в учреждении не предоставляется | Услуга не предусмотрена |
| 5.5 | Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) ( значение от 0до 100%) |  | Метод - анкетирования70 –79,9% – 7баллов; |
| 5.6 |  Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных ( значение от 0до 100%) |  | Метод анкетирования90 – 99,9% – 9 баллов; |
| 5.7 |  Доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг ( значение от 0 до 100%) | В штатном расписании не предусмотрены специалисты- реабилитологи | услуга не предусмотрена Уставом |

**Оценка общих показателей**

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Значение (баллы)** |
| Отлично | **250 -290** |
| Хорошо | **200-249** |
| Удовлетворительно | **150-199** |
| Требуется улучшение/исправления | **100-149** |
| Контроль не пройден | **до 99** |

**Заключение:** В ходе проверки Государственного казенного учреждения «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации», а также анализа результатов анкетирования среди лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, проживающих в стационарном отделении «Социальная гостиница» и обратившихся в службу постинтернатного сопровождения за получением срочных социальных услуг и социальных услуг в полустационарной форме, установлено: качество предоставляемых услуг находится на достаточно высоком уровне.

По итогам проверки рекомендовано:

1. Изыскать возможность произвести на местах автомобильной парковки разметку, обозначив места парковки для инвалидов, с установкой соответствующих знаков.
2. Изыскать возможность обновить мягкую мебель в комнате отдыха для получателей услуг.

