

Организация социального обслуживания: государственное автономное стационарное учреждение Астраханской области «Волго-Каспийский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (стационарная форма обслуживания)**

| № п/п   | Показатели  | Единица измерения (характеристика) показателя | Значение показателя в баллах  | Максимально возможный суммарный балл организации данного типа | Оценка (балл) |
|---|---|---|---|---|---------------|
| <b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b> |   |   |   |   |               |
| 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»): |   | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.) | 3 балла   | 2,9           |
| 1.1.  | «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и   | баллы   | от 0 до 1   |   | 1             |

|      |   |   |                             |  |         |   |
|------|---|---|-----------------------------|--|---------|---|
|      | муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»  |   |                             |  |         |   |
| 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», утвержденному уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | менее чем на 10%<br>от 10 до 30%<br>от 30 до 60%<br>от 60 до 90 %<br>от 90 до 100 % | 0<br>0,3<br>0,6<br>0,9<br>1 |  | 0,9     |   |
| 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   | да/нет  | 1/0                         |  | 1       |   |
| 2.   | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению   | да/нет  | 1/0                         |  | 1 балл  | 1 |
| 3.   | Наличие дистанционных способов  |   | Максимальное                |  | 2 балла | 2 |

|      |   |        |  |  |   |
|------|---|--------|--|--|---|
|      | взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):  |        |  | значение<br>2 балла<br>(сумма значений показателей 3.1-3.2)              |   |
| 3.1. | телефон   | да/нет |  | 1/0  | 1 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» ,   | да/нет |  | 1/0  | 1 |
| 4.   | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:  |        |  | Максимальное значение<br>2 балла<br>(сумма значений показателей 4.1-4.2) | 2 |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков  | %      |  | от 0 до 1 балла;<br>значение<br>показателя<br>(в %), деленное на<br>100  | 1 |
| 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 | %      |  | от 0 до 1 балла;<br>значение<br>показателя<br>(в %), деленное на<br>100  | 1 |

|      |  |  |  |  |   |
|------|--|--|--|--|---|
| 5.   | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:          |  |  | Максимальное значение<br>3 балла<br>(сумма значений показателей 5.1-5.3) | 3 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания   | возможность имеется/отсутствует                | 1/0  |  | 1 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»                                | возможность имеется/отсутствует                | 1/0  |  | 1 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/отсутствует                | 1/0  |  | 1 |
| 6.   | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:                                     |  | Максимальное значение<br>3 балла<br>(сумма значений показателей 6.1-6.3) | 3 балла  | 2 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания  | отсутствует/представлена частично/представлена | 0/0,5/1  |  | 1 |

|  |  |  |   |         |      |  |
|--|--|--|---|---------|------|--|
|  |  | в полном объеме  |   |         |      |  |
| 6.2.   | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»  | отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме | 0/0,5/1   |         | 0    |  |
| 6.3.   | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»  | отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме | 0/0,5/1   |         | 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 | %  | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 балл  | 0,85 |  |
| <b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b> |  |  |   |         |      |  |
| 1.   | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального  |  | Максимальное значение 4 балла                               | 4 балла | 1,5  |  |

|      | обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:   |  | (сумма значений показателей 1.1-1.4) |                       |
|------|---|--|--------------------------------------|-----------------------|
| 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) | оборудована/частично оборудована /не оборудована | 1/0,5/0                              | 0,5                   |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения   | доступны/частично доступны / не доступны         | 1/0,5/0                              | 0,5                   |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения  | доступно/частично доступно /не доступно          | 1/0,5/0                              | 0,5                   |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения   | (есть/нет)                                       | 1/0                                  | 0                     |
| 2.   | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих  | %  | от 0 до 1 балла; значение показателя | 1 балл<br><b>0,85</b> |

|  |   |   |   |        |   |
|--|---|---|---|--------|---|
|  | условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных   |   | (в %), деленное на 100                                      |        |   |
| 3.   | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания                                   | (есть/нет)  | 1/0   | 1 балл | 1 |
| 4.   | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг  | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 балл | 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    | %   | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 балл | 1 |
| <b>III. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b> |   |   |   |        |   |
| 1.   | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | %   | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 балл | 1 |

|   |  |   |  |        |      |
|---|--|---|--|--------|------|
| 2.  | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных   |   | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100          | 1 балл | 0,85 |
| 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 |   | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100          | 1 балл | 0,03 |
| <b>IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b> |  |   |  |        |      |
| 1.  | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных   | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100          | 1 балл | 0,9  |
| 2.  | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:  | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1-2.12 в баллах | 1 балл | 0,83 |
| 2.1.  | жилым помещением   | % | от 0 до 1 балла;   |        | 0,95 |



|      |   |   |  |   |  |      |  |
|------|---|---|--|---|--|------|--|
|      |   |   |  | значение показателя (в %) деленное на 100                   |  |      |  |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг               | % |  | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |  | 0,9  |  |
| 2.3. | питанием  | % |  | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |  | 0,85 |  |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем  | % |  | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |  | 0,9  |  |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % |  | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |  | 0,8  |  |
| 2.6. | хранением личных вещей  | % |  | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |  | 0,9  |  |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением          | % |  | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на     |  | 0,8  |  |

|       |  |   |   |   |      |
|-------|--|---|---|---|------|
| 2.8.  | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования               | % | 100   | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,75 |
| 2.9.  | порядком оплаты социальных услуг   | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,8  |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг                      | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,75 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,85 |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов  | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,75 |
| 3.    | Доля получателей социальных услуг.                                       | % | от 0 до 1 балла;  | 1 балл  | 0,85 |

|    | удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных  |   | значение показателя (в %), деленное на 100                     |        |       |
|----|--|---|--|--------|-------|
| 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): | более 5 жалоб<br>менее 5 жалоб<br>жалоб не зарегистрировано | 0<br>0,5<br>1  | 1 балл | 1     |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных                                 | %   | от 0 до 1 балла;<br>значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 балл | 0,95  |
|    | ИТОГО:   |   |  |        | 25,51 |

**Примечания:**

На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) размещена актуальная информация об учреждении.

Имеется сайт организации: <http://vkdj.netkill.ru/>. Также информация об учреждении представлена на официальной странице учреждения на сайте министерства социального развития и труда АО: <http://www.minsocstrud.astrob1.ru/podrazdeleniya/volgo-kaspiiskii-dom-interna>.

На официальном сайте и странице учреждения на сайте министерства социального развития и труда АО отсутствует информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг, персональный состав работников.

На информационных стендах в помещениях организации имеется информация о деятельности.

На официальной странице учреждения на сайте министерства социального развития и труда АО имеется альтернативная версия для инвалидов по зрению.

На официальном сайте организации и странице организации на официальном сайте МСРИТ АО указан телефон: 8(8512) 98-8-80

В ответ на звонок «тайный клиент» информация по вопросу дана в полном объеме, без переадресации.

На официальном сайте организации и странице организации на официальном сайте МСРИТ АО указан адрес электронной почты: [vkci@bk.ru](mailto:vkci@bk.ru)

Электронное письмо отправлено от «тайного клиента» на указанный адрес эл. почты, ответ получен без переадресации.

Имеется возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывать о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания и по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.

Для направления заявления (жалобы) указан адрес электронной почты, имеется форма электронного обращения: [http://vkci.netkill.ru/index/obrashhenija\\_grazhdan/0-9](http://vkci.netkill.ru/index/obrashhenija_grazhdan/0-9).

Информация о порядке подачи жалобы по вопросу качества услуг размещена в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания.

Информация о порядке подачи жалобы по вопросу качества услуг на сайте организации и странице организации на официальном сайте МСРИТ АО отсутствует.

На официальном сайте министерства социального развития и труда Астраханской области имеется информация о порядке подачи жалобы, в том числе на качество оказания социальных услуг в разделе «Обращения граждан».

При этом доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полной 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, составляет 85% от общего числа опрошенных.

Прилегающая к организации территория, входная зона, а также санитарно-гигиенические помещения являются частично доступными для инвалидов и других маломобильных групп. Видео, аудио информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения в помещениях организации отсутствуют. Помещения для предоставления социальных услуг оборудованы в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. Организация на 100% укомплектована специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

При этом доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, составляет 85% от общего числа опрошенных, а доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации и территории, на которой она расположена, как хорошее, составила 100%.

Участники опроса высоко оценили доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организации социального обслуживания. Однако за последние три года всего 3,5% работников (за исключением административно-управленческого персонала) прошли повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации.

90% участников опроса от общего числа опрошенных положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в данной организации, в среднем 83% удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, 85% удовлетворены качеством групповых (оздоровительных, досуговых), мероприятий.

В организации в период 2016 – 2017 г.г. не зарегистрировано жалоб получателей социальных услуг на качество предоставляемых услуг. 95% опрошенных готовы рекомендовать эту организацию родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

При посещении организации отмечено, что территория и помещения содержатся в чистоте, проводились мероприятия для получателей услуг согласно плану работы учреждения.

#### **Рекомендации и предложения:**

Разместить на сайте организации и странице организации на официальном сайте МСРИТ АО недостающую информацию о порядке подачи жалобы по вопросу качества оказания услуг, о проведении независимой оценки качества оказания услуг, персональный состав работников.

Продолжить приспособление прилегающей территории, входных зон и различных помещений организации для обеспечения беспрепятственного доступа к социальным услугам инвалидов и маломобильных групп.

Обозначить выделяемые места для автотранспорта инвалидов знаками, согласно действующим государственным стандартам и нормам.

Привести в соответствие действующим нормам обозначение краевых ступеней всех лестничных маршей.

На всех прозрачных полотнах дверей (входных и внутри зданий) предусмотреть яркую контрастную маркировку согласно действующим нормам.

Установить видео, аудио информаторы для лиц с нарушениями слуха и зрения.

Усилить работу по повышению квалификации и профессиональной переподготовке сотрудников, участвующих в оказании социальных услуг.

Рассмотреть возможность организации приготовления пищи в бытовых помещениях и обеспечения корпусов интерната настольными играми (шашки, шахматы, домино) согласно пожеланиям участников опроса. Так как предложения по улучшению питания и медицинских услуг респондентами не конкретизированы, провести дополнительное изучение мнения получателей услуг с целью повышения качества обслуживания.

Представитель Общественного совета при министерстве социального развития и труда Астраханской области, участвующий в выезде в организацию - Воробьева Р.А.