

Независимая система оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания
Республики Карелия

Внутренняя система оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг

Самообследование организации социального обслуживания

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

Полное наименование организации

Качественный и количественный анализ результатов внутреннего и внешнего мониторинга оценки качества условий осуществления деятельности организации и оказания социальных услуг

Примечание:

1. Для начала работы в данной форме необходимо иметь результаты проведенных опросов, анкетирования, интервьюирования и др. форм мониторинга удовлетворенности качеством условий осуществления деятельности организации.
2. Данная форма самообследования является обязательным приложением к отчету о самообследовании организации, где фактические данные обобщаются, анализируются; а на основании анализа делаются выводы и определяются точки роста.

№.	Виды мониторинга	Даты проведения	Количество принимающих участие (чел)			Индикаторы	Результат мониторинга (значение индикатора деленное на 100) баллы	Точки роста
			стационар	полустационар	надомное обслуживание			
I. Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания								
1.	Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации	11.08.2017 год- 14.08.2017 год	4	- 12 (отделение социальной помощи семье и детям г. Пудож)	Формы надомного обслуживания нет	69% доля удовлетворенных получателей услуг к общему числу опрошенных	0,69	- Важно продолжать поддерживать высокий уровень информационной открытости в соответствии Постановлением Правительства РФ от 24 ноября 2014 г. N 1239 "Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
				- 16 (отделение социальной помощи семье и		73%	0,73	

				детям г. Медвежьего рск)				<ul style="list-style-type: none"> - Необходимо включить всех работников центра в процесс создания и развития целостной системы информационно-коммуникативного сопровождения деятельности организации; - Значимо улучшить условия в помещениях центра для беспрепятственного доступа к сети Интернет всех работников и родителей (законных представителей) воспитанников (далее – получатели услуг); - Полезно использовать разнообразные информационные ресурсы центра и организаций-партнёров с целью системного распространения информации об условиях деятельности организации; - Необходимо системно осуществлять мониторинг актуальности (соответствия) информации, размещённой на официальном сайте центра, определение регламента и ответственного за данный вид работы; - Значимо продолжать работу сотрудников по созданию и распространению информационных материалов (электронных и на бумажных носителях) для получателей по важным для них проблемам (вопросам).
--	--	--	--	-----------------------------------	--	--	--	---

Итого среднее значение по критерию в баллах: 0,71

II. Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

2.	Доступность социальных услуг для маломобильных групп получателей услуг	11.08.2017 год- 14.08.2017 год	4	- 12 (отделение социальной	4	100%	1	- Полезно информировать о созданных специальных условиях для осуществления коррекционно-социальной работы с детьми с ОВЗ
----	--	---	---	-------------------------------	---	------	---	--

				помощи семье и детям г. Пудож) - 16 (отделение социальной помощи семье и детям г. Медвежьего рск)		считающих условия оказания услуг доступными к общему числу опрошенных 56%	0,56	и родителей (законных представителей) воспитанников, получающих услуги в центре; - Текущий ремонт крыльца Установка пандуса для подъема кресел, световых маяков, оборудование запасного эвакуационного выхода.
3.	Благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания	11.08.2017 год-14.08.2017 год	4	- 12 (отделение социальной помощи семье и детям г. Пудож) - 16 (отделение социальной помощи семье и детям г. Медвежьего рск)	0	100% (доля оценивающих благоустройство и содержание помещений как хорошее, от общего числа опрошенных) 100%	1 1	- приобретение необходимой мебели, учитывающей антропометрические данные получателей); - ремонт сан. узлов, ванной комнаты, пищеблока. - ремонт игровой комнаты для занятий детей.
4.	Благоустройство территории на которой расположена организация социального обслуживания	11.08.2017 год-14.08.2017 год	4	- 12 (отделение социальной помощи семье и детям г. Пудож) - 16	0	100% (доля оценивающих благоустройство территории как хорошее, от общего числа опрошенных).	1	- контроль за освещенностью прилегающей к центру территории; - озеленение территории; - своевременная уборка мусора; - очистка подъездных путей (от снега) в зимнее время года.
				- 16		88%	0,88	

				(отделение социальной помощи семье и детям г. Медвежьего рск)				
--	--	--	--	---	--	--	--	--

Итого среднее значение по критерию в баллах: 0,91

III. Оценка времени ожидания предоставления социальной услуги

5.	Время ожидания предоставления социальных услуг	11.08.2017 год-14.08.2017 год	4	- 12 (отделение социальной помощи семье и детям г. Пудож) - 16 (отделение социальной помощи семье и детям г. Медвежьего рск)	0	0% доля получателей, ожидающих предоставление услуги больше установленного срока от общего числа опрошенных 0%	0 0	- разработка и проведение ежемесячного мониторинга времени ожидания предоставления социальных услуг, анализ и учет полученных данных; - своевременное устранение выявленных в ходе мониторинга нарушений; - своевременное устранение причин задержек в предоставлении социальных услуг;
----	--	-------------------------------	---	---	---	--	------------	---

Итого среднее значение по критерию в баллах: 0

IV. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

6.	Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг	11.08.2017 год-14.08.2017 год	4	- 12 (отделение социальной помощи семье и детям г. Пудож) - 16 (отделение социальной помощи семье и детям г. Медвежьего рск)	0	100% (доля получателей, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг от общего числа опрошенных) 100%	1 1	- анализ мониторинга удовлетворенности уровнем социальных услуг; - своевременное устранение причин, приведших к неудовлетворенности полученными социальными услугами; - максимальное приближение предоставляемых услуг к малообслуживаемым клиентам, а также к клиентам, проживающим в
----	---	-------------------------------	---	---	---	--	------------	--

				помощи семье и детям г. Медвежьего рск)				отдаленности от города; - привлечение к оказанию социальных услуг специалистов более высокой квалификации (в том числе при сотрудничестве с другими учреждениями, общественными организациями, в которых работают нужные специалисты);
7.	Удовлетворенность спектром предоставляемых услуг в соответствии со своими потребностями	11.08.2017 год-14.08.2017 год	4	- 12 (отделение социальной помощи семье и детям г. Пудож) - 16 (отделение социальной помощи семье и детям г. Медвежьего рск)	0	100% (доля получателей социальных услуг, удовлетворенных спектром предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных) 94%	1 0,94	- мониторинг учета потребностей в получении социальных услуг всех социальных групп их получающих; - при необходимости расширение спектра получаемых услуг; - привлечение к оказанию социальных услуг специалистов более высокой квалификации (в том числе при сотрудничестве с другими учреждениями, общественными организациями, в которых работают нужные специалисты);
8.	Удовлетворенность получателей услуг определением их индивидуальной нуждаемости в соответствии с их потребностями	11.08.2017 год-14.08.2017 год	4	- 12 (отделение социальной помощи семье и детям г. Пудож) - 16 (отделение социальной помощи семье и	0	100 % доля получателей социальных услуг, удовлетворенных точностью определения их индивидуальной нуждаемости, от общего числа опрошенных 75%	1 0,75	- анализ потребностей получателей социальных услуг, выявленных на начальном этапе работы с клиентом с полученными клиентом социальными услугами на завершающем этапе работы (по каждому клиенту индивидуально); - индивидуальная для каждого клиента корректировка спектра потребностей в ходе работы специалистов по оказанию услуг,

				детям г. Медвежьего рск)				
9	Удовлетворенность получателей услуг оперативностью решения вопросов.	11.08.2017 год- 14.08.2017 год	4	- 12 (отделение социальной помощи семье и детям г. Пудож) - 16 (отделение социальной помощи семье и детям г. Медвежьего рск)	0	100 % доля получателей социальных услуг, удовлетворенных оперативностью решения вопросов, от общего числа опрошенных 100%	1 1	
Итого среднее значение по критерию в баллах: 0,96								
ВСЕГО среднее значение по всем критериям в баллах: 0,86								

Руководитель организации: Андерсон Т.А.

Фамилия И.О.

Дата 28.08.2017