

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

Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Петрозаводского городского округа

Комплексный центр социального обслуживания населения «Истоки» (МУ СО Центр «Истоки»)

Полное наименование организации

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

№.	Виды мониторинга	Даты проведения	Количество принимающих участие (чел)			Индикаторы	Результат мониторинга (значение индикатора деленное на 100) баллы	Точки роста
			стационар	полустационар	домное обслуживание			
I. Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания								
1.	Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации	Не проводилось	-	-	-	доля удовлетворенных получателей услуг в % к общему числу опрошенных	-	Необходимо проводить мониторинг удовлетворенностью получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации
Итого среднее значение по критерию в баллах: 0								
II. Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения								
2.	Доступность социальных услуг для маломобильных групп получателей услуг	10.03.2016 29.10.2016	-	14	-	доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными в % к общему числу опрошенных	1,0	Важно обеспечить условия доступности для маломобильных получателей социальных услуг
3.	Благоустройство и содержание помещений организации	Не проводилось	-	-	-	доля оценивающих благоустройство и содержание помещений как хорошее, в % от	-	Необходимо проводить мониторинг удовлетворенностью получателей благоустройством и содержанием помещений организации социального

	социального обслуживания					общего числа опрошенных		обслуживания
4.	Благоустройство территории на которой расположена организация социального обслуживания	Не проводилось	-	-	-	доля оценивающих благоустройство территории как хорошее, в % от общего числа опрошенных	-	Необходимо проводить мониторинг удовлетворенностью получателей благоустройство территории на которой расположена организация социального обслуживания

Итого среднее значение по критерию в баллах: 1

III. Оценка времени ожидания предоставления социальной услуги

5.	Время ожидания предоставления социальных услуг	Не проводилось	-	-	-	доля получателей, ожидающих предоставление услуги больше установленного срока в % от общего числа опрошенных	-	Необходимо проводить мониторинг времени ожидания предоставления социальных услуг
----	--	----------------	---	---	---	--	---	--

Итого среднее значение по критерию в баллах: 0

V. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

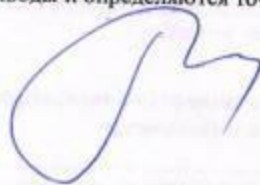
6.	Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг	14.04.2016 29.10.2016	10	29	80	доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, в % от общего числа опрошенных	0,9	Важно продолжать совершенствовать условия предоставления социальных услуг
7.	Удовлетворенность получателей спектром предоставляемых услуг в соответствии со своими потребностями	Не проводилось	-	-	-	доля получателей социальных услуг, удовлетворенных спектром предоставления социальных услуг, в % от общего числа опрошенных	-	-
8.	Удовлетворенность получателей услуг определением их индивидуальной нуждемости в соответствии с их	Не проводилось	-	-	-	доля получателей социальных услуг, удовлетворенных точностью определения их индивидуальной нуждемости, в % от	-	-

потребностями						общего числа опрошенных		
Итого среднее значение по критерию в баллах: 0,9								
ВСЕГО среднее значение по всем критериям в баллах: 1,9								

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.

Директор МУ СО Центр «Истоки»



Росенстанд Е.В.

Дата: 23.12.2016г.

Критерий	Пояснение	Среднее значение по критерию	Среднее значение по всем критериям
1. Наличие системы мониторинга качества услуг			
2. Наличие системы контроля качества услуг			
3. Наличие системы оценки качества услуг			
4. Наличие системы анализа качества услуг			
5. Наличие системы улучшения качества услуг			
6. Наличие системы информирования о качестве услуг			
7. Наличие системы обратной связи с клиентами			
8. Наличие системы оценки удовлетворенности клиентов			
9. Наличие системы оценки качества работы персонала			
10. Наличие системы оценки качества работы руководства			
11. Наличие системы оценки качества работы партнеров			
12. Наличие системы оценки качества работы поставщиков			
13. Наличие системы оценки качества работы подрядчиков			
14. Наличие системы оценки качества работы субподрядчиков			
15. Наличие системы оценки качества работы смежных организаций			
16. Наличие системы оценки качества работы органов государственной власти			
17. Наличие системы оценки качества работы органов местного самоуправления			
18. Наличие системы оценки качества работы общественных организаций			
19. Наличие системы оценки качества работы СМИ			
20. Наличие системы оценки качества работы образовательных учреждений			
21. Наличие системы оценки качества работы научных учреждений			
22. Наличие системы оценки качества работы творческих учреждений			
23. Наличие системы оценки качества работы спортивных учреждений			
24. Наличие системы оценки качества работы культурно-досуговых учреждений			
25. Наличие системы оценки качества работы учреждений культуры			
26. Наличие системы оценки качества работы учреждений образования			
27. Наличие системы оценки качества работы учреждений здравоохранения			
28. Наличие системы оценки качества работы учреждений социальной защиты населения			
29. Наличие системы оценки качества работы учреждений культуры, спорта, образования, здравоохранения, социальной защиты населения			
30. Наличие системы оценки качества работы учреждений культуры, спорта, образования, здравоохранения, социальной защиты населения, органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, СМИ, образовательных учреждений, научных учреждений, творческих учреждений, спортивных учреждений, культурно-досуговых учреждений, учреждений культуры, учреждений образования, учреждений здравоохранения, учреждений социальной защиты населения			