

Уважаемые родители детей-клиентов ОГБУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», принявшие участие в опросе в целях оценки удовлетворенности инвалидов, в том числе детей-инвалидов (их законных или уполномоченных представителей) реабилитационными и (или) абилитационными мероприятиями (услугами), оказываемыми в нашем реабилитационном центре, выражаю Вам искреннюю благодарность за высокую оценку нашей работы.

С уважением директор _____

Т.В.Семейкина.

ИЗ ОТЧЕТА

**ОРГАНИЗАЦИИ-ОПЕРАТОРА, ОСУЩЕСТВИВШЕГО НЕЗАВИСИМУЮ ОЦЕНКУ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ В 2021 году.**

В соответствии с распоряжением министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 13.09.2021г №02-53-17968,21-06 в рамках реализации на территории Иркутской области подпрограммы «Формирование и совершенствование системы комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, в том числе в Иркутской области на 2020-2023, был проведен опрос в целях оценки удовлетворенности инвалидов, в том числе детей-инвалидов (их законных или уполномоченных представителей) реабилитационными и (или) абилитационными мероприятиями (услугами) в сфере социальной защиты.

Организацией-оператором сформирован отчет по проведению независимой оценки качества, включающий в себя предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания Иркутской области в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденным приказом Минтруда России от 23 мая 2018 года № 317н. Общественным советам по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области утверждены результаты независимой оценки

**Среди учреждений социального обслуживания Иркутской области
1 МЕСТО**

Разделили ОГАУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения» и

ОГБУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» - 100,0 баллов

Процедура независимой качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания организацией оператором проведена в отношении 84 ОГУСО Иркутской области. Общее количество опрошенных респондентов составило 15 682 (человека – получателей социальных услуг). Проведение исследования качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проведены в соответствии с общими критериям установленным Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»:

- 1) *открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;*
- 2) *комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;*
- 3) *доступность услуг для инвалидов;*
- 4) *доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;*
- 5) *удовлетворенность условиями оказания услуг*



КРИТЕРИЙ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Показатели критерия			
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Итого по критерию в % от общего числа опрошенных получателей услуг
100%	100%	100%	100%



КРИТЕРИЙ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Показатели критерия			
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.), санитарное состояние помещений организации социальной сферы	2.2 Время ожидания предоставления услуги	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ().	Итого по критерию в % от общего числа опрошенных получателей услуг
100%	100%	100%	100%



КРИТЕРИЙ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Показатели критерия			
3.1 Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (оборудованных входных	3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных	Итого по критерию в % от общего

групп пандусами (подъемными платформами); наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	доступностью услуг для инвалидов	числа опрошенных получателей услуг
100%	100%	100%	100%



КРИТЕРИЙ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ.

Показатели критерия			
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого по критерию в % от общего числа опрошенных получателей услуг
100%	100%	100%	100%



КРИТЕРИЙ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Показатели критерия			
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы). Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации социальной сферы)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы)	Итого по критерию в % от общего числа опрошенных получателей услуг
100%	100%	100%	100%