Рейтинг
учреждений социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов по итогам проведенной в 2014 году независимой оценки качества предоставляемых ими услуг

№	Учреждение	Количество баллов по критериям							**Итоговый балл**
		Время ожидания предоставления социальной услуги	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений социального обслуживания	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания	Обеспечение санитарно-эпидемиологической безопасности	Обеспечение противопожарной безопасности	
1	Буренский психоневрологический дом-интернат	5	3	9	4	3	3	3	**30**
2	Чаданский дом-интернат для престарелых и инвалидов	5	3	9	4	3	3	3	**30**
3	Дерзиг-Аксынский психоневрологический дом-интернат с детским отделением	5	3	9	4	2	3	3	**29**
4	Сукпакский дом-интернат для престарелых и инвалидов	5	3	9	4	2	3	3	**29**
5	Дургенский дом-интернат для престарелых и инвалидов	5	3	8	3	2	2	3	**26**
6	Кызылский дом-интернат для престарелых и инвалидов	5	3	7	3	2	2	3	**25**
7	Хову-Аксынский дом-интернат для престарелых и инвалидов	5	3	7	3	2	2	3	**25**

Примечание:

1. Время ожидания предоставления социальной услуги. Показатель «Время, затраченное специалистами на прием и оформление документов граждан, мин.» определен по 5-балльной системе на основании выборочных опросов проживающих в учреждении и их личных дел. В случае, если в целом на прием и оформление документов затрачивается не более 20-30 мин. ставится максимальная оценка

2. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений социального обслуживания. Показатель «Доля обеспечиваемых, положительно оценивающих деловые качества персонала от числа всех опрошенных, %» определяется по 3-балльной системе на основании выборочных опросов проживающих в учреждении (менее50%-0 баллов, от 51 до 80%-2 балла, от 81 до 100%-3балла.

3. Удовлетворенность качеством оказания услуг. Использовались показатели:

«доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг (%)», который определен по 3-балльной системе на основании выборочных опросов проживающих в учреждении (менее50%-0 баллов, от 51 до 80%-2 балла, от 81 до 100%-3балла.

«доля получателей услуг, удовлетворённых условиями проживания от числа всех опрошенных, %», определен по 3-балльной системе.

«доля получателей услуг, удовлетворённых медицинским обслуживанием от числа всех опрошенных, %», определен по 3-балльной системе. Средний показатель составил 91%.

«доля получателей услуг, удовлетворённых организацией досуга от числа всех опрошенных, %», определен по 3-балльной системе.

4. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения определялась на основании показателя «наличие условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей услуг (баллы)». Максимальный балл 5

5. Обеспечение санитарно-эпидемиологической безопасности. Показатель «Доля устраненных нарушений по предписаниям органов санитарного надзора от числа всех выявленных нарушений, %» определен по 3-балльной системе на основании санитарного состояния на момент проверки и принятых мер по устранению нарушений, выявленных в ходе проверок (менее50%-0 баллов, от 51 до 80%-2 балла, от 81 до 100%-3балла.

6. Обеспечение противопожарной безопасности. Показатель «Доля устраненных нарушений по предписаниям органов противопожарного надзора от числа всех выявленных нарушений, %» определен по 3-балльной системе на основании принятых мер по устранению нарушений, выявленных в ходе проверок (менее50%-0 баллов, от 51 до 80%-2 балла, от 81 до 100%-3балла.

7. Критерий «открытость и доступность информации об учреждении социального обслуживания» практически во всех учреждениях не обеспечивается: не сформированы общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих учреждений, в недостаточной мере проводится работа по размещению данной информации в средствах массовой информации, в сети "Интернет", официальные сайты учреждений социального обслуживания не созданы. Информирование осуществляется, в основном, посредством размещения на информационных стендах в помещениях учреждений.

По итогам проведенной работы даны рекомендации учреждениям социального обслуживания о принятии мер по улучшению качества предоставляемых услуг.