

Общественный совет при управлении социальной защиты и семейной политики Тамбовской области

392 000, г.Тамбов, ул.Московская, 27а, тел.79 16 26, e-mail gorlov@uszn.tambov.gov.ru

Отчет

о результатах независимой оценки качества оказания услуг Тамбовским областным государственным казенным стационарным учреждением социального обслуживания населения «Социальный приют для детей «Орешек»

Независимая оценка качества оказания услуг ТОГКСУСОН «Социальный приют для детей «Орешек» проводилась Общественным советом при управлении социальной защиты и семейной политики области в соответствии с планом его работы в период с 1 по 15 декабря 2015г. (протокол №1 от 23.09.2015).

Оценка осуществлялась в соответствии с частью 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» по следующим критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- 5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Участниками мероприятий по оценке качества оказания услуг ТОГКСУСОН «Социальный приют для детей «Орешек» являлись члены Общественного совета; работники ТОГКУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Дом милосердия» (оператор); волонтеры (студенты ТГУ им.Державина); представители общественных организаций; дети – получатели социальных услуг; работники ТОГКУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса», участвующие в обеспечении деятельности оцениваемого учреждения.

Общая численность участников мероприятия составила 32 человека.

Проведение оценки качества работы учреждения осуществлялось на основании общедоступной информации. В качестве источников информации были использованы:

- официальный сайт учреждения;
- информационные стенды в учреждении;
- статистическая информация;
- результаты анкетирования получателей социальных услуг;

материалы посещений учреждения, натуральных наблюдений, экспериментов «контрольная закупка».

В ходе проведения независимой оценки были отмечены определенные недостатки в организации предоставления социальных услуг детям, находящимся на стационарном социальном обслуживании в учреждении.

- Содержательный и объемный сайт учреждения не лишен упущений:

- альтернативная версия официального сайта учреждения для инвалидов по зрению отсутствует;

- отсутствуют реквизиты документа (наименование правового акта, дата, номер) о назначении директора;

- многие акты в перечне нормативных документов также указаны без необходимых реквизитов (имеются номера, но отсутствуют даты);

- отдельные документы в вышеуказанном перечне указаны неграмотно. К примеру – «Закон Тамбовской области «О перечне социальных услуг», утвержденный постановлением администрации области №1275 от 31.10.2014»;

- на сайте размещен план работы учреждения на 2014 год, но отсутствует такой план на текущий год;

- отсутствует информация о вариантах проезда до учреждения на общественном транспорте.

- Вывески на зданиях не указывают на их принадлежность к ТОГКСУСОН «Социальный приют для детей «Орешек» и сохраняют нумерацию, установленную в прежнем учреждении.

- Ограничены возможности граждан по направлению заявлений, отзывов, предложений о качестве предоставляемых услуг. На сайте, стендах отсутствуют адреса и телефоны уполномоченного исполнительного органа власти, информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

- При анкетировании работников ТОГКУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса», участвующих в обеспечении деятельности оцениваемого учреждения, считают свою информированность о работе ТОГКСУСОН «Социальный приют для детей «Орешек» как хорошую 10 из 26 респондентов (38%), сочли себя недостаточно информированными 4 человека (15%), остальные затруднились ответить на данный вопрос.

- В помещениях учреждения не обеспечена доступность для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций зрения, слуха и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).

- Спальные помещения недостаточно укомплектованы: отсутствуют (или имеются в недостаточном количестве) стулья (табуреты), в спальнях даже для девочек старшего возраста нет зеркал.

- Комплектование мебелью и иным инвентарем не всегда осуществляется целесообразно. К примеру, для детей приобретены полутороспальные кровати, в медкомнате находится холодильник большого

объема, потребляющий значительное количество электроэнергии, в котором хранится единственная упаковка лекарства.

- Оформление жилых помещений, особенно спален, казарменно строгое без учета особенностей детских помещений.

- Учреждение практически не компьютеризировано, располагает одним старым компьютером.

- Режим дня для воспитанников не отражает сезонность, особенность содержания детей в течение учебного года и в период каникул.

- Специалисты учреждения не имеют бейджиков с указанием Ф.И.О., должности.

- В ходе анкетирования более 80% (21 человек) из опрошенных работников ТОГКУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса», участвующих в обеспечении деятельности оцениваемого учреждения, считают вежливыми и доброжелательными сотрудников ТОГКУСОН «Социальный приют для детей «Орешек», один респондент (4%) придерживается противоположной точки зрения, остальные (4 человека) затруднились с ответом.

- В учреждении не осуществляется музыкальное воспитание: отсутствуют музыкальные инструменты, сокращена должность музыкального руководителя.

- В учреждении не сложилась четкая система постприютского жизнеустройства и сопровождения воспитанников, патронажа семей, где они проживают.

- В деле повышения качества социального обслуживания недостаточно используются возможности попечительского совета, находящегося в стадии становления.

- Учреждение недостаточно целеустремленно изучает и внедряет передовой опыт, редко заявляет о себе в средствах массовой информации, не проявляет активности по участию в конкурсах на получение грантов.

- Во всех анкетах воспитанники на вопрос: «Посоветуешь ли ты своим знакомым при необходимости обратиться за помощью в наш приют?» ответили положительно. Работники ТОГКУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса» ответили иначе. Только 12 из опрошенных (46%) намерены рекомендовать своим знакомым в случае необходимости воспользоваться услугами приюта, 9 ответили нет (35%), 5 затруднились с ответом (19%).

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 №995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» подведены итоги независимой оценки качества оказания услуг ТОГКУСОН «Социальный приют для детей «Орешек».

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
ТОГКСУСОН «Социальный приют для детей «Орешек».**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Независимая оценка
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания				
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.)	3,0
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	баллы	от 0 до 1	1,0
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», утверждаемому 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% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100%	0 0,3 0,6 0,9 1	1,0
1.3.	наличие информации о деятельности организации	да/нет	1/0	1,0

	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			
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 – 3.2)	2,0
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,0
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,0
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	2,0
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
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; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3)	3,0
5.1.	лично в организацию социального	возможность	1/0	1,0

	обслуживания	имеется/ отсутствует		
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,0
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,0
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)	1,0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0
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	0,5
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
1.	Доступность условий		Максимальн	1,5

	беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		ое значение 4 балла (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 условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,8
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,0
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	1,0
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих	%	от 0 до 1 балла;	0,9

	благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных		значение показателя (в %), деленное на 100	
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги				
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	1,0
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания				
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	0,9
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	1,0
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0

	деятельности за последние три года, от общего числа работников			
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг				
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	1,0
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.7 в баллах	0,9
2.1.	помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	1,0
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,8
2.3.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
2.4.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,8
2.5	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.6.	конфиденциальностью	%	от 0 до 1	1,0

	предоставления социальных услуг		балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
2.7.	Хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.8.	Обеспеченность одеждой, обувью -1,0	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
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 менее 5 жалоб жалоб не зарегистриро вано	0 0,5 1	1,0
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; значение показателя (в %), деленное на 100	0,6

Независимой оценкой качество предоставления социальных услуг ТОГКСУСОН «Социальный приют для детей «Орешек» оценено в 26 баллов от 33 возможных (79%)

Общественный совет при управлении социальной защиты и семейной политики области предлагает:

Управлению социальной защиты и семейной политики области:

1. Рассмотреть в месячный срок с должностными лицами управления и директорами подведомственных учреждений информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг ТОГКСУСОН «Социальный приют для детей «Орешек».

2. Учитывать материалы информации при определении мер по совершенствованию деятельности областных государственных учреждений социального обслуживания населения.

Руководству ТОГКСУСОН «Социальный приют для детей «Орешек»:

Разработать и реализовать план мероприятий по совершенствованию работы учреждения по материалам независимой оценки качества оказания услуг населению.

Отчет рассмотрен и утвержден на заседании Общественного совета при управлении социальной защиты и семейной политики области (протокол № 5 от 02 февраля 2016 г.).

Председатель Общественного совета
при управлении социальной защиты
и семейной политики области



В.М. Горлов