

**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 бюджетным учреждением социального
обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения
Жердевского района»**

Независимая оценка качества оказания услуг ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района» проводилась Общественным советом при управлении социальной защиты и семейной политики области в соответствии с планом в период с 15 по 25 ноября 2016г. Непосредственное посещение учреждения состоялось 23 ноября.

Оценка осуществлялась согласно части 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 ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района» являлись:

- члены Общественного совета Горлов В.М., Болдина М.А.;
- работники оператора -ТОГКУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Дом милосердия» (Точилина Л.П.);
- волонтеры -студенты ТГУ им.Державина (Капралов А. Зотова Д., Баженова Н., Шлыкова А., Чеканова Э., Ханин В., Воеводин Н.)
- представители органов местного самоуправления, средств массовой информации, общественных организаций;
- граждане – получатели социальных услуг.

Общая численность участников мероприятия составила более 80 человек.

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 34 получателей социальных услуг, которое проводилось как непосредственно в учреждении, так и в местах массового пребывания граждан – в поликлинике, магазинах, на рынке;

телефонные опросы 25 граждан, находящихся на домашнем социальном обслуживании;

публикации в средствах массовой информации;

материалы посещений учреждения, натурных наблюдений, контрольных обращений в учреждение по телефону и электронной почте (участвовало 12 чел.).

Члены Общественного совета обсудили с руководителями районных средств массовой информации деятельность оцениваемого учреждения по использованию местной печати и телевидения в разъяснении содержания социальной политики, порядка социального обслуживания и социальной поддержки граждан.

Участники проведения независимой оценки отметили, что в учреждении в целом обеспечено предоставление социальных услуг гражданам в соответствии с требованиями нормативных правовых документов.

В учреждении осуществляется комплекс мер по реализации Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

Качественные социальные услуги получают 560 граждан, меры социальной поддержки предоставляются более 10 тысячам жителей района.

При контрольном обращении в учреждение по телефонам и электронной почте отмечалась оперативность, доброжелательность и компетентность специалистов.

Опрошенные по телефону 25 граждан, находящихся на домашнем социальном обслуживании, высоко оценили добросовестность и профессионализм социальных работников.

Вместе с тем, в ходе проведения независимой оценки были отмечены **определенные недостатки** в организации предоставления социальных услуг гражданам.

- На сайте учреждения не представлена в полном объеме информация согласно требованиям статьи 13 Федерального закона.

- Недостаточно активно внедряются отдельные современные формы социального обслуживания. За последние 2 года в учреждении не подготовлен к заключению ни один социальный контракт.

- Не сложилась система изготовления буклетов, брошюр и иного раздаточного материала о порядке предоставления социальных услуг.

- При предоставлении некоторых мер социальной поддержки заявителей необоснованно запрашиваются документы, не предусмотренные законодательными и иными нормативными актами. Так, вопреки нормам Федерального закона «О погребении и похоронном деле», соответствующего постановления администрации области от 03.06.2011 №594 для выплаты

пособия на погребение кроме справки о смерти и паспорта заявителя дополнительно запрашиваются иные документы.

- На сайте и стендах отсутствует информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, не указаны фамилии и номера телефонов должностных лиц управления социальной защиты и семейной политики области.

- Архив учреждения размещен в незапертых шкафах, установленных во входном тамбуре, вне поля зрения работников учреждения, что создает угрозу утраты документов. При этом работник, отвечающий за архив, приказом руководителя не определен.

- Отсутствуют указатели на дверях служебных помещений за исключением кабинета директора.

- Информационные стенды на стенах изготовлены некачественно и примитивно. Ящик для подачи жалоб и заявлений граждан сделан из коробки для бумаги со свободно открываемой крышкой, что дискредитирует саму идею негласного обращения граждан.

- Недостаточное внимание уделяется бытовым вопросам. В частности, в туалете отсутствует бумага, на входе в здание нет решетки или коврика для очищения обуви.

- Нуждается в благоустройстве прилегающая территория (асфальтирование стоянки, установка забора вместо развалившейся изгороди.)

- Требуется развития дисциплинарная практика. За последние 2 года приказом директора никто из работников не поощрялся и не привлекался к дисциплинарной ответственности.

- За три последних года обучались в системе повышения квалификации меньше половины штатных работников.

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 Тамбовским областным государственным бюджетным учреждением социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Жердевского района».

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского
района»**

№ 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.)	2,9
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	0,9
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке	да/нет	1/0	1,0

	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	1,0
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		Максимальное значение 3 балла (сумма	3,0

	предоставления социальных услуг:		значений показателей 5.1 - 5.3)	
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,0
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)	2,9
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,9
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	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	1,0
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0

	социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных			
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4)	Не оценивалось
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	Не оценивалось
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	Не оценивалось
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	Не оценивалось
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио-информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	Не оценивалось
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	(есть/нет)	1/0	Не оценивалось

	перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания			
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 благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось
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	0,8
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,6

	социального обслуживания, от общего числа опрошенных			
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 социальной деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
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	0,9
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах	0,8
2.1.	помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	Не оценивалось
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось

2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось
2.5.	предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось
2.6.	хранение личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение	1,0

			показателя (в %), деленное на 100	
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.13.	Оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
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	Не оценивалось
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 зарегистрировано	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	0,8

Независимой оценкой качество предоставления социальных услуг ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района» оценено в 28.3 балла от 38 возможных (75%)

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 ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района».

2. Считать целесообразным обратиться в администрации Жердевского района и города Жердевка с просьбой произвести благоустройство прилегающей к учреждению территории (асфальтирование стоянки, установка забора).

3. В связи с неоднократно выявленными в учреждениях фактах нарушения порядка выплаты пособия на погребение считать необходимым направить в нестационарные учреждения социального обслуживания письмо об исключении запроса документов при выплате данного пособия сверх установленных законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Руководству ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Жердевского района»:

1. Содержание официального сайта учреждения привести в соответствие с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

2. На сайте учреждения и информационных стендах разместить информацию о порядке подачи жалобы, заявления, обращения по вопросам качества оказания социальных услуг, фамилии и номера телефонов руководителей управления социальной защиты и семейной политики области.

3. Изыскать средства, изготовить и оформить современные стенды для информационных материалов.

4. Порядок выплаты пособия на погребение привести в соответствие с нормами Федерального закона от 12.01.1996 №8-ФЗ «О погребении и похоронном деле», соответствующего постановления администрации области от 03.06.2011 №594.

5. Активнее внедрять современные формы социального обслуживания. Подготовить к заключению социальные контракты с малоимущими гражданами, находящимися в трудной жизненной ситуации.

6. Обеспечить сохранность документов, находящихся в архиве учреждения, разместив их в запертые шкафы.

7.Принять меры по благоустройству территории, прилегающей к учреждению.

Отчет рассмотрен и утвержден на заседании Общественного совета при управлении социальной защиты области (протокол № 14 от 30 ноября 2016 года)

Председатель Общественного совета



В.М. Горлов