

## 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 учреждением социального обслуживания - детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»

Независимая оценка качества оказания услуг ТОГКУСО - детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка» проводилась Общественным советом при управлении социальной защиты и семейной политики области в соответствии с планом его работы в период с 15 по 25 ноября 2016г. Непосредственное посещение учреждения состоялось 23 и 24 ноября.

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 ТОГКУСО - детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка» 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 общественных организаций;
- дети – получатели социальных услуг и их родители;
- работники учреждения.

Общая численность участников мероприятия составила 62 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 ( 14 детей) и их родителей (10 чел.);

материалы посещений учреждения, натуральных наблюдений, контрольных обращений в учреждение по телефону и электронной почте (участвовало 30 чел.).

публикации в средствах массовой информации;

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

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

Заслуживает одобрения и распространения практика работы учреждения по привлечению внебюджетных средств посредством участия в конкурсах на получение грантов, активного взаимодействия с благотворительными и общественными организациями, трудовыми коллективами. Наглядным примером такой работы является реализация проекта «Преодолеем вместе» при содействии Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Руководство учреждения проявляет настойчивость и последовательность в укреплении материальной базы, свидетельством чему является установка лифта в 2016 году.

Дом-интернат постоянно ищет пути расширения форм социального обслуживания. По инициативе учреждения создано отделение дневного обслуживания детей-инвалидов.

Большая работа проведена по организации образовательной деятельности от лицензирования до методического и материального обеспечения. В развитии детей используются компьютерные технологии.

В учреждении качественно оформлены информационно-методические стенды и компактные информационные блоки.

Практически все из опрошенных родителей при проведении анкетирования высоко оценили качество социальных услуг, предоставляемых детям.

В коллективе отмечается здоровый морально-психологический климат. Все привлеченные к анкетированию сотрудники интерната отметили свое положительное отношение к работе в учреждении.

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

- Содержательный и объемный сайт учреждения не лишен упущений. Срок действия размещенного на сайте коллективного договора от 29.11.2009 был рассчитан на 3 года и истек 4 года назад.
- В отделении дневного пребывания на улице Рязанской отсутствует электронная почта.
- На сайте, стендах не размещена информация о порядке подачи жалобы, заявления по вопросам качества оказания социальных услуг.

- Вход на проходную учреждения в зимнее время года обледенелый и травмоопасный из-за отсутствия желоба для отвода капели.
- В отделении дневного пребывания не оборудованы скамейки на веранде, нуждается в ремонте забор.

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 ТОГКУСО - детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка».

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг  
ТОГКУСО - детский дом-интернат для детей с серьезными  
нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»**

| № п/п   | Показатели   | Единица измерения (характеристика) показателя | Значение показателя в баллах  | Независимая оценка |
|---|--|---|---|--------------------|
| <b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b> |  |   |   |                    |
| 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  | менее чем на 10%<br>от 10 до 30%              | 0<br>0,3  | 1,0                |

|      |   |   |  |     |
|------|---|---|--|-----|
|      | 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» | от 30 до 60%<br>от 60 до 90%<br>от 90 до 100% | 0,6<br>0,9<br>1  |     |
| 1.3. | наличие информации о деятельности организации 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   | да/нет  | 1/0  | 1,0 |
| 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   | %   | от 0 до 1 балла;   | 1,0 |

|      |   |  |  |     |
|------|---|--|--|-----|
|      | обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений |  | значение показателя (в %), деленное на 100                           |     |
| 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 обслуживания  | возможность имеется/<br>отсутствует                                    | 1/0  | 1,0 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"   | возможность имеется/<br>отсутствует                                    | 1/0  | 1,0 |
| 5.3. | по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания   | возможность имеется/<br>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) | 3,0 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания   | отсутствует/<br>представлена частично/<br>представлена в полном объеме | 0/0,5/1  | 1,0 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"   | отсутствует/<br>представлена частично/<br>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/<br>представлена частично/<br>представлена в полном объеме | 0/0,5/1  | 1,0 |
| 7.   | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных  | %  | от 0 до 1 балла;   | 1,0 |

|  |   |   |  |     |
|--|---|---|--|-----|
|  | 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 |   | значение показателя (в %), деленное на 100                           |     |
| <b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b> |   |   |  |     |
| 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) | 3,0 |
| 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/<br>частично<br>оборудована/<br>не<br>оборудована | 1/0,5/0  | 0,5 |
| 1.2.   | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения   | доступны/<br>частично<br>доступны /<br>не доступны            | 1/0,5/0  | 1,0 |
| 1.3.   | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения  | доступно/<br>частично<br>доступно<br>/не доступно             | 1/0,5/0  | 1,0 |
| 1.4.   | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио-информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения  | (есть/нет)  | 1/0  | 0,5 |
| 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;<br>значение показателя (в %), деленное на 100       | 0,9 |
| 3.   | Наличие оборудованных   | (есть/нет)  | 1/0  | 1,0 |

|   |  |   |   |                |
|---|--|---|---|----------------|
|   | помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с 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 | 1,0            |
| <b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>   |  |   |   |                |
| 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 | Не оценивалось |
| 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<br>от 15 до 30 минут<br>менее 15 минут   | 0<br>0,5<br>1   | Не оценивалось |
| <b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b> |  |   |   |                |
| 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 | 1,0            |
| 2.  | Доля получателей социальных  | %   | от 0 до 1   | 1,0            |

|  |  |   |  |     |
|--|--|---|--|-----|
|  | услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных   |   | балла;<br>значение показателя (в %), деленное на 100                   |     |
| 3.   | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников | % | от 0 до 1 балла;<br>значение показателя (в %), деленное на 100         | 1,0 |
| <b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b> |  |   |  |     |
| 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;<br>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 - 2.13 в баллах | 1,0 |
| 2.1.   | помещением   | % | от 0 до 1 балла;<br>значение показателя (в %) деленное на 100          | 0,9 |
| 2.2.   | наличием оборудования для предоставления социальных услуг  | % | от 0 до 1 балла;<br>значение показателя (в %), деленное на 100         | 1,0 |
| 2.3.   | питанием   | % | от 0 до 1 балла;<br>значение показателя (в %), деленное на 100         | 1,0 |



|       |  |   |   |                |
|-------|--|---|---|----------------|
| 2.4.  | мебелью, мягким инвентарем   | % | от 0 до 1 балла;<br>значение показателя (в %),<br>деленное на 100 | 1,0            |
| 2.5.  | предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг   | % | от 0 до 1 балла;<br>значение показателя (в %),<br>деленное на 100 | 1,0            |
| 2.6.  | хранением личных вещей   | % | от 0 до 1 балла;<br>значение показателя (в %), деленное на 100    | 1,0            |
| 2.7.  | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением           | % | от 0 до 1 балла;<br>значение показателя (в %),<br>деленное на 100 | 1,0            |
| 2.8.  | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования               | % | от 0 до 1 балла;<br>значение показателя (в %),<br>деленное на 100 | 1,0            |
| 2.9.  | порядком оплаты социальных услуг   | % | от 0 до 1 балла;<br>значение показателя (в %),<br>деленное на 100 | Не оценивалось |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг                      | % | от 0 до 1 балла;<br>значение показателя (в %),<br>деленное на 100 | 1,0            |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла;<br>значение показателя (в %),                    | 1,0            |

|       |  |   |   |                |
|-------|--|---|---|----------------|
|       |  |   | деленное на 100   |                |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом  | %   | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | Не оценивалось |
| 2.13. | Оперативностью решения вопросов  | %   | 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 | 0,8            |
| 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<br>менее 5 жалоб<br>жалоб не зарегистрировано | 0<br>0,5<br>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 | 0,9            |

Независимой оценкой качество предоставления социальных услуг ТОГКУСО - детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка» определено в 40,5 баллов от 42 возможных (97 %).

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 ТОГКУСО - детский дом-

интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка».

2. Обсудить с директорами подведомственных учреждений практику работы детского дома-интерната «Мишутка» по привлечению внебюджетных средств.

3. Обратить внимание руководителей центров социальных услуг на необходимость более предметной работы на местах по выявлению детей, нуждающихся в стационарном социальном обслуживании в детском доме – интернате «Мишутка».

4. Распространить опыт работы детского дома-интерната «Мишутка» по использованию компактных информационных блоков для размещения необходимых сведений.

**Руководству ТОГКУСО - детский дом-интернат для детей с серьезными нарушениями в интеллектуальном развитии «Мишутка»:**

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

2. Создать электронную почту в отделении дневного пребывания на ул. Рязанская, 17 г. Тамбова.

3. Продолжить работу по обустройству территории отделения дневного пребывания на ул. Рязанская, 17 г. Тамбова.

4. На сайте, стендах разместить информацию о порядке подачи жалобы, заявления по вопросам качества оказания социальных услуг.

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

Председатель Общественного совета  
при управлении социальной защиты  
и семейной политики области



В.М. Горлов