

## 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 Никифоровского района»

Независимая оценка качества оказания услуг ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения района» проводилась Общественным советом при управлении социальной защиты и семейной политики области в соответствии с планом в период с 15 ноября по 2 декабря 2016г. Непосредственное посещение учреждения состоялось 02.12.2016.

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 Никифоровского 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 30 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 надомном социальном обслуживании;

материалы посещений учреждения, натурных наблюдений, контрольных обращений в учреждение по телефону и электронной почте (участвовало 20 чел.);

публикации в средствах массовой информации.

Члены Общественного совета обсудили с представителями органов местного самоуправления, районных средств массовой информации деятельность оцениваемого учреждения по социальному обслуживанию жителей района, использованию местной печати, телевидения в разъяснении порядка предоставления социальных услуг.

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).

580 граждан получают социальные услуги на дому, около 5 тысячам жителей района предоставляются меры социальной поддержки.

При контрольном обращении в учреждение по телефонам отмечалась доброжелательность и компетентность специалистов. Оперативно поступали ответы при направлении запросов по электронной почте.

Опрошенные по телефону 25 граждан, находящихся на надомном социальном обслуживании, высоко оценили качество предоставления услуг, добросовестность и профессионализм социальных работников.

В учреждении широко используется практика изготовления буклетов, информационных листов и иного раздаточного материала по социальным вопросам.

Оформлена и ведется книга отзывов и предложений получателей социальных услуг.

Хорошо оборудованы и обеспечены необходимой правовой информацией места для получателей социальных услуг.

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

- Информация на сайте учреждения вопреки требованиям статьи 13 Федерального закона представлена не в полном объеме. Отсутствует адрес электронной почты. Сайт засорен рекламными продуктами, затрудняющими поиск необходимой информации.

- Прилегающая к учреждению территория недостаточно благоустроена, не оборудована должным образом стоянка для автомобилей.
- Не обеспечена доступность для маломобильных групп населения. Пандус сооружен без учета требований специальных нормативов, вследствие чего использование его инвалидами весьма проблематично.
- Информационные стенды нуждаются в доработке и систематизации. Наряду со стендами хорошего качества имеются наглядные материалы с невысоким уровнем оформления, закрепленные на стену иголками. Не всегда соблюдается логика в размещении информации. Значительное место, в частности, отведено материалам для граждан, вынужденно прибывшим в район с территории Украины, актуальность которых в настоящее время в основном исчерпана. В размещении материалов иногда допускается бестактность. Так, например, фотография заслуженного ветерана Великой Отечественной войны, находящегося на надомном социальном обслуживании, вставлена на стенд боком, в горизонтальном положении.
- В отличие от центров предоставления социальных услуг в других районах, в данном учреждении отсутствует клиентский зал.
- Не все кабинеты имеют таблички с названием размещенных в них подразделений.
- Попечительский совет при учреждении работает пассивно, за 2015-2016 год проведено лишь одно его заседание.
- Учеба персонала проводится бессистемно, отсутствует план внутрипроизводственной учебы, общие собрания трудового коллектива организуются только в связи с профессиональным праздником.
- При посещении учреждения отмечено недостаточно ответственное отношение некоторых работников к исполнению своих обязанностей. Рабочий по комплексному обслуживанию здания в течение нескольких часов занимался, сидя на диване, своим мобильным телефоном при наличии очевидных неполадок (незакрепленный унитаз, некрашенный сейф и т.п.)
- Невзирая на неоднократно сделанные замечания в других учреждениях, для выплаты пособия на погребение кроме справки о смерти и паспорта заявителя дополнительно запрашиваются иные документы.

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 Никифоровского района».

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

№ 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.)	2,9
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) 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	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

	обслуживания граждан в Российской Федерации»			
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	0,7
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0

	необходимой информации от числа контрольных обращений			
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/ 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)	3,0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,0
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, полностью и	%	от 0 до 1 балла; значение	1,0

	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		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)	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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное	0,7

	услуг доступными, от общего числа опрошенных		на 100	
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	Не оценивалось
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленн ых 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
<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	0,9
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	0,9
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>				
1.	Доля получателей социальных	%	от 0 до 1	0,5



	услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
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 деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; 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; 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	0,8
2.1.	помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	Не оценивалось
2.2.	наличием оборудования для	%	от 0 до 1	Не

	предоставления социальных услуг		балла; значение показателя (в %), деленное на 100	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	0,9

			(в %), деленное на 100	
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
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	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	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 зарегистриро вано	0  0,5  1	1,0
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию	%	от 0 до 1 балла; значение	0,8

	социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных		показателя (в %), деленное на 100	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------	--

Независимой оценкой качество предоставления социальных услуг ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района» оценено в 28,1 балла от 38 возможных (74%).

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 Никифоровского района».

2. Рассмотреть возможность и целесообразность оборудования клиентского зала в ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского района».

3. Проанализировать реализацию приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.06.2014 №425н «Об утверждении Примерного положения о попечительском совете организации социального обслуживания населения», обеспечить в учреждениях составление ежегодного отчета о работе попечительских советов в 2016 году и его размещение на официальных сайтах учреждений.

4. Поручить отделу информационного обеспечения изучить возможность совершенствования программного обеспечения учреждений по отчетности о мероприятиях по надомному обслуживанию граждан.

#### **Руководству ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Никифоровского 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». Сделать более доступной для граждан электронную почту. Очистить сайт от рекламных продуктов.

2. Принять меры по благоустройству прилегающей территории, переоборудованию пандуса, ремонту крыши, лестничной площадки, провести необходимые согласования по финансированию работ с собственником здания – администрацией района.

3. Провести экспертизу материалов, размещенных на стендах, в целях их систематизации, убрать и заменить при необходимости плакаты, закрепленные иголками, оформить на всех кабинетах таблички – указатели.

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.

Отчет рассмотрен и утвержден на заседании Общественного совета при управлении социальной защиты и семейной политики области (протокол № 16 от 08.12.2016)

Председатель Общественного совета



В.М. Горлов