

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 города Мичуринска и Мичуринского района»

Независимая оценка качества оказания услуг ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района» проводилась Общественным советом при управлении социальной защиты и семейной политики области в соответствии с планом его работы в период с 10 по 26 февраля 2016г. (протокол № 5 от 02.02.2016).

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 ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района» являлись:

- члены Общественного совета;
- работники ТОГКУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Дом милосердия» (оператор);
- волонтеры (студенты ТГУ им.Державина);
- представители общественных организаций;
- граждане – получатели социальных услуг.

Общая численность участников мероприятия составила более 40 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 получателей социальных услуг;
- публикации в средствах массовой информации;
- материалы посещения учреждения, натурных наблюдений, контрольные обращения в учреждение по телефону и электронной почте.

Участники проведения независимой оценки отметили высокое качество предоставления социальных услуг жителям города Мичуринска и Мичуринского района. В учреждении сформирован работоспособный профессиональный коллектив, внедрена эффективная система управления персоналом, обеспечена открытость и доступность информации об организации, созданы комфортные условия для посетителей, том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья. В отчетах волонтеров о результатах контрольных обращений в учреждение, анкетах получателей услуг выражена удовлетворенность качеством обслуживания, дана высокая оценка деятельности учреждения.

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

- Центр социальных услуг находится в одном здании с библиотекой и центром образования, названия которых размещены на больших щитах на фасаде здания. Вывеска учреждения социального обслуживания на их фоне выглядит очень невыразительно, вывешена в торце здания, что затрудняет гражданам поиск центра социальных услуг, не отражает его роль и место в жизни горожан и жителей района.

- Туалетная комната не разделена на мужскую и женскую половины, в ней размещены несколько унитазов без кабин, что не соответствует санитарно – гигиеническим требованиям, элементарным нормам культуры.

- Недостаточно регулярно используются местные печатные средства массовой информации в разъяснении нормативных правовых актов, порядка предоставления социальных услуг.

- Слабо используется практика подготовки и издания брошюр, буклетов и иного раздаточного материала по вопросам предоставления социальных услуг.

- В помещениях отсутствуют видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

- Распорядок работы учреждения не рассчитан на работающих граждан, которым удобнее посетить учреждения после рабочего дня.

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 города Мичуринска и Мичуринского района».

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города
Мичуринска и Мичуринского 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.)	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», утвержденному уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28	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

	декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального 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	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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0

	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
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0

	сайте организации социального обслуживания) о работе организации 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 перечнем	(есть/нет)	1/0	Не оценивалось

	социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания			
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленны 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
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	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; 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; 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	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 - 2.8 в баллах	0,9
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	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %),	Не оценивалось

			деленное на 100	
2.4	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось
2.5	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.6	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.7	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.8	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	0,8

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 ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района» оценено в 29,3 балла от 33 возможных (89%)

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 города Мичуринска и Мичуринского района»
2. Рассмотреть с органами местного самоуправления г. Мичуринска и Мичуринского района вопрос о формировании единой платежной квитанции за оплату услуг ЖКХ, что позволит усовершенствовать методику расчета субсидий и льгот для отдельных категорий граждан.
3. Ускорить реорганизацию системы льготного проезда граждан в общественном транспорте, который является одним из наиболее проблемных вопросов в деятельности учреждения.

Руководству ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Мичуринска и Мичуринского района»:

1. Разработать и реализовать план мероприятий по совершенствованию работы учреждения по материалам независимой оценки качества оказания услуг населению.
2. Рассмотреть возможность приема граждан дежурными специалистами в один из рабочих дней до 20.00 по аналогии с режимом работы учреждений здравоохранения, коммунальных служб и др.

Отчет рассмотрен и утвержден на заседании Общественного совета при управлении социальной защиты и семейной политики области.

Председатель Общественного совета
при управлении социальной защиты
и семейной политики области



В.М. Горлов