

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 «Центр социальной помощи семье и детям «Семейный родник»

Независимая оценка качества оказания услуг ТОГКСУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Семейный родник» 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 ТОГКСУСОН «Социальный приют для детей «Орешек» являлись члены Общественного совета; работники ТОГКСУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Дом милосердия» (оператор); волонтеры (студенты ТГУ им.Державина); представители общественных организаций; должностные лица органов местного самоуправления города Мичуринска и Мичуринского района; дети – получатели социальных услуг;

Общая численность участников мероприятия составила 25 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;
- материалы посещения учреждения, натуральных наблюдений, экспериментов «контрольная закупка».

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

- Официальный сайт учреждения находится в неудовлетворительном состоянии:

сайт представлен одной страницей с минимальной информацией вопреки требованиям статьи 13 Федерального закона от 28.12.2016 №442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», обязывающей обеспечить открытость и доступность развернутой информации по 12 позициям о деятельности поставщиков социальных услуг;

альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению отсутствует;

- 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.

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

- Содержание служебных и жилых помещений вызывает много нареканий:

система отопления не отрегулирована, проветривание комнат недостаточное, вследствие чего в помещениях жарко, воздух спертый с устойчивым неприятным запахом;

в отдельных помещениях по углам скопление паутины, пыль на батареях, непромытые полы;

в неряшливом состоянии находится гардеробная: в шкафчиках неглаженная и даже грязная одежда, непросушенная обувь;

практически отсутствуют цветы;

значительная часть настенных объявлений, табличек крепится скотчем, что создает неприглядный вид.

- Комплектование мебелью и иным инвентарем не всегда осуществляется целесообразно. К примеру, в изоляторе установлена кухня в полной комплектации, что при наличии пищеблока является очевидным излишеством.

- Приобретение медикаментов производится без учета реальной потребности. На момент посещения запасы лекарств очевидно превышали необходимые объемы для амбулаторного обслуживания детей.

- Учреждение практически не компьютеризировано, имеет слабую базу для проведения развивающихся игр.

- В учреждении не сложилась четкая система работы с семьями воспитанников, сопровождения детей после возвращения домой.

- В деле повышения качества социального обслуживания недостаточно используются возможности попечительского совета.

Личные дела воспитанников заполняются непосредственно заведующим отделением, в то время когда это должны делать и конкретные специалисты (психолог, воспитатель, медработник и др.)

- Учреждение недостаточно целеустремленно изучает и внедряет передовой опыт, не проявляет активности по участию в конкурсах на получение грантов. В течение последнего года в мичуринских газетах не выявлены материалы о деятельности учреждения.

- В учреждении отмечается много проблем в работе с кадрами. Директор, его заместитель, специалист по социальной работе имеют статус исполняющих обязанности. Не все из них соответствуют требованиям профессиональных стандартов. Так, специалист по социальной работе Масыгина Е.А. является студенткой-заочницей института инженеров железнодорожного транспорта.

Важно отметить, что при анкетировании все воспитанники на вопрос: «Посоветуешь ли ты своим знакомым при необходимости обратиться за помощью в наше учреждение» ответили положительно.

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 ТОГКСУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Семейный родник».

Результаты независимой оценки качества оказания услуг ТОГКСУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Семейный родник».

№ 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.)	2,45
1.1.	"открытость и прозрачность"	баллы	от 0 до 1	1,0

	государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"			
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»	<p>менее чем на 10%</p> <p>от 10 до 30%</p> <p>от 30 до 60%</p> <p>от 60 до 90%</p> <p>от 90 до 100%</p>	<p>0</p> <p>0,3</p> <p>0,6</p> <p>0,9</p> <p>1</p>	0,45
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	0,6
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		Максимальное значение 2	2,0

	способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	
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 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)	2,45
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,45
6.2.	на официальном сайте организации социального	отсутствует/ представлена	0/0,5/1	1,0

	обслуживания в сети "Интернет"	частично/ представлена в полном объеме		
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 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	0,45
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)	3,4
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	0,8
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,0
1.4.	наличие в помещениях организации социального	(есть/нет)	1/0	0,6

	обслуживания видео-, аудио-информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения			
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 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
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	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 от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	Не оценивалось

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	0,6
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
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 - 2.11 в баллах	0,8
2.1.	помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,7
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла;	0,8

			значение показателя (в %), деленное на 100	
2.3.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
2.4.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,8
2.5.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось
2.6.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.7.	предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,7
2.8.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.9.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9

2.10.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,8
2.11.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,7
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 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	1,0

Независимой оценкой качество предоставления социальных услуг ТОГКСУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Семейный родник» оценено в 35,75 балла от 42 возможных (86 %)

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 «Центр социальной помощи семье и детям «Семейный родник».

2. Проанализировать соответствие образования, уровня квалификации требованиям соответствующих профессиональных стандартов (должностных инструкций), нормам эффективного контракта.

3. Провести конкурс на должность директора в соответствии с пунктом 3.14 Устава учреждения.

4. Предусмотреть выделение необходимых средств для проведения текущего ремонта в учреждении.

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

Руководству ТОГКСУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Семейный родник»:

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.

Председатель Общественного совета
при управлении социальной защиты
и семейной политики области



В.М. Горлов