

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 Рассказово и Рассказовского района»

Независимая оценка качества оказания услуг ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» проводилась Общественным советом при управлении социальной защиты и семейной политики области в соответствии с планом в период с 10 по 24 февраля 2017г. Непосредственное посещение учреждения состоялось 21 февраля.

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 города Рассказово и Рассказовского 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;

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 надомном социальном обслуживании;

публикации в средствах массовой информации;

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

Члены Общественного совета обсудили с руководителями районных средств массовой информации вопросы качества оказания социальных услуг учреждением.

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). Проведена работа по заключению новых договоров на оказание услуг с гражданами, внедрены дополнительные платные услуги, приняты меры по упреждению социальной напряженности в связи с новыми условиями предоставления услуг.

Официальный сайт учреждения информативен и актуален.

Внедряются инновационные подходы в работе с населением. В частности осуществляется предварительная запись и выдача талонов на прием в период массовых обращений граждан. О высокой организации приема граждан свидетельствует факт, что около 95 % получателей социальных услуг обращаются непосредственно в Центр и лишь 5% в МФЦ.

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

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

Системно работает попечительский совет.

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

- Не осуществлен полный комплекс мероприятий по созданию доступной среды для маломобильных групп населения.
- Недостаточно оперативно готовятся ответы на электронные письма граждан.

- На стендах отсутствует информация о должностных лицах и контактных телефонах для обращений по вопросам качества оказания социальных услуг.

- Отсутствуют указатели на многих дверях служебных помещений.

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 Рассказово и Рассказовского района».

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города
Рассказово и Рассказовского 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.)	2,8
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях	баллы	от 0 до 1	0,9

	(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»	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
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	0,9
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		Максимальн	1,8

	при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		ое значение 2 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	0,8
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)	2,5
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	0,8
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)	2,6
6.1.	в общедоступных местах на	отсутствует/	0/0,5/1	0,8

	информационных стендах в организации социального обслуживания	представлена частично/ представлена в полном объеме		
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,8
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	0,8
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 оценивается
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,	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	1/0,5/0	

	использующих для передвижения кресла-коляски)			
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио-информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	
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	0,9
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, 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	%	от 0 до 1 балла; значение	0,9

	организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных		показателя (в %), деленное на 100	
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	0,9
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	0,9
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	0,7
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг				
1.	Доля получателей социальных	%	от 0 до 1	1,0

	услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных		балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.7 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.	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	Не оценивалось

			%), деленное на 100	
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 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	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	0,9

Независимой оценкой качество предоставления социальных услуг ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» оценено в 27,7 балла от 30 возможных 92(%)

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 Рассказово и Рассказовского района».

2. Изучить вопрос целесообразности и возможности оснащения городских центров социальных услуг терминалами для выдачи талонов на прием специалистами.

Руководству ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района»:

1. 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.

2. На дверях кабинетов разместить указатели о структурных подразделениях (специалистах), размещенных в них.

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

Председатель Общественного совета



В.М. Горлов