

**Отчет организации-оператора (ТРО ООО «Союз социальных педагогов и социальных работников») о результатах независимой оценки качества оказания услуг Федеральным казенным учреждением Федеральной миграционной службы России «Центр временного размещения с.Пересыпкина-2»**

Независимая оценка качества оказания услуг ФКУ ФМС России «Центр временного размещения с.Пересыпкина-2» проводилась организацией-оператором (ТРО ООО «Союз социальных педагогов и социальных работников») совместно с Общественным советом при управлении социальной защиты и семейной политики области в соответствии с планом с 1 июня по 30 июня 2017г. Непосредственное посещение учреждения состоялось 6 июня.

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 ФКУ ФМС России «Центр временного размещения с.Пересыпкина-2» являлись:

- члены Общественного совета Горлов В.М., Болдина М.А.;
- работники оператора -ТРО ООО «Союз социальных педагогов и социальных работников»;
- волонтеры -студенты ТГУ им. Г.Р. Державина;
- граждане - получатели социальных услуг.

Общая численность участников мероприятия составила 45 человек.

Проведение оценки качества работы учреждения осуществлялось на основании общедоступной информации. В качестве источников информации были использованы:

- официальный сайт учреждения;
- информационные стенды в учреждении;
- данные опросов;
- статистическая информация.

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).

В соответствии с Федеральным законом и Постановлением администрации области от 30.10.2014 года № 1325 «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальными услугами, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в сети «Интернет» не был проанализирован сайт **ФКУ ФМС России «Центр временного размещения с.Пересыпкино-2»** т.к. он отсутствует.

В соответствии с Приказом Минфина РФ от 21 июля 2011 г. N 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» и Постановлением администрации области от 30.10.2014 года № 1325 «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальными услугами, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в сети «Интернет» была проанализирована информация по мониторингу официального сайта электронных копий документов в сети Интернет и ведения указанного сайта (bus.gov.ru) ФКУ ФМС России «Центр временного размещения с.Пересыпкино-2» (далее - сайт).

При анализе сайта на предмет открытости и доступности представленной информации было выявлено, что **на сайте размещена и актуализирована следующая информация:**

решения учредителя о создании учреждения; учредительных документов (устава) учреждения, в том числе внесенных в них изменений; свидетельства о государственной регистрации учреждения; решения учредителя о назначении руководителя учреждения; отчета о результатах деятельности государственного (муниципального) учреждения и об использовании закрепленного за ним государственного (муниципального) имущества;

Стоит отметить, что **на сайте не представлена информации** о: положений о филиалах, представительствах учреждения; государственного (муниципального) задания на оказание услуг (выполнение работ); сведений (документов) о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах

**Частично была представлена следующая информация:** плана финансово-хозяйственной деятельности государственного (муниципального) учреждения (для автономных и бюджетных учреждений); годовой бухгалтерской отчетности учреждения, составленной в порядке, определенном



характеристика	30	30	22	29	30	29	30	27	30	30	22	30	27	30
% соотношение	100	100	73	97	100	97	100	90	100	100	73	100	90	100

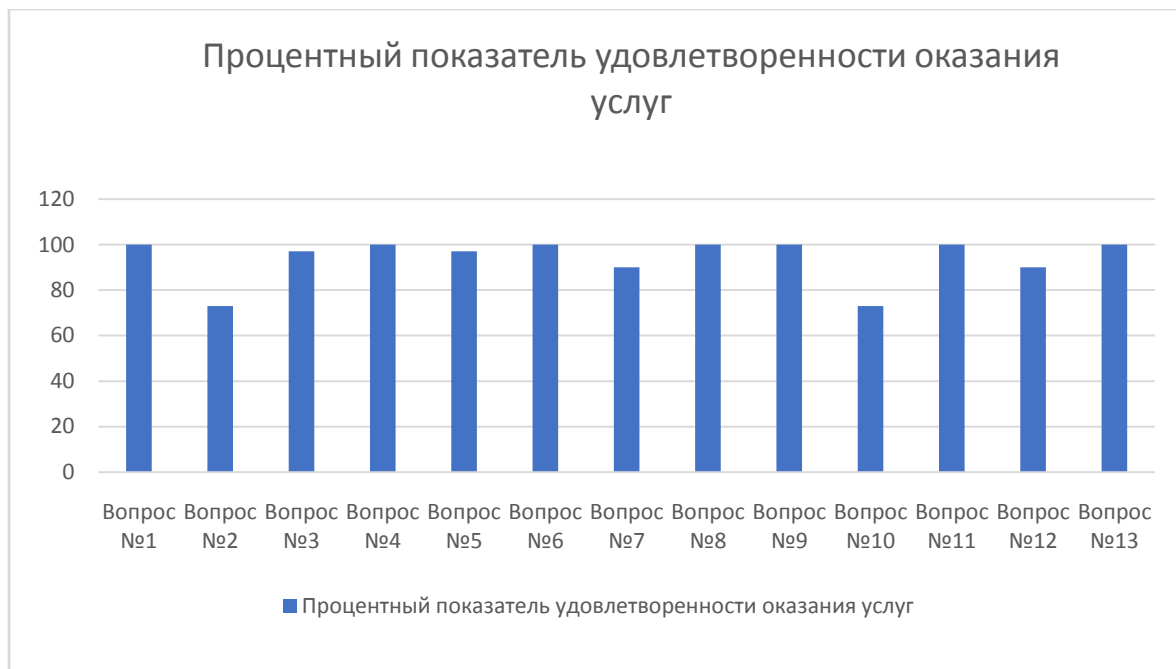


Диаграмма 1  
независимой оценки качества предоставления услуг  
в ФКУ ФМС России «Центр временного размещения с.Пересыпкина-2» (опрос при выезде)

При проведении «контрольной закупки», в результате которой были заданы вопросы по телефону специалистам учреждения (10 вопросов) и обращения с вопросами по электронной почте на сайт учреждения (5 вопросов), были получены следующие результаты:

Таблица 2  
Анализ независимой оценки качества предоставления услуг в областных государственных стационарных учреждениях социального обслуживания («контрольная закупка») ФКУ ФМС России «Центр временного размещения с.Пересыпкина-2»

Все го рес пон ден тов	Где Вы нашли необходимый телефона № электронной почты (адрес)	Быстро ли вы нашли нужный номер телефона (адрес электронной	Сколько раз на ваши звонки не ответили и сколько было результатив ных звонков (в отчете указывается номер, на который	Представил я ли специ алист (фами лия, должность)	Добро желательно и вежли во ли с вами разгов аривали	Сколько времени вы ждали ответ по электронной почте	Были ли удовлет ворены ответом	Будете ли рекоменд овать родным и близким обращать
---------------------------------------	--	---	--	--	--	--	---	---

					почты )	звонили, и время, когда сделан звонок)					ся в учрежден ие
	на сай те учр ежен ия	в при ем ной дир ектора	в спр аво чно й слу жбе	ино е							
10 – тел ефонн ый опр ос	Да-10 /Нет-0				Да-10/ Нет-0	1)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер:26-2-74;дата:02.06.17; время: 11:30. 2)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 26-2-74; дата: 03.06.17; время: 14:35. 3)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 26-2-74; дата: 29.05.17; время: 13:39. 4)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 26-2-74; дата:30.05.17; время: 09:54. 5)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 26-2-74; дата: 01.06.17; время: 10:47. 6)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 26-2-74; дата: 02.06.17; время: 15:20. 7)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 26-2-74; дата: 02.06.17; время: 15:08.	Да-0/Нет-10	Да-10/ Нет-0		Да-10 /Нет-0	Да-10 /Нет-0

					8)Результати вних звонков-1,не ответили-0; номер: 26-2-74; дата: 05.06.17; время: 14:35. 9)Результати вних звонков-1,не ответили-0; номер: 26-2-74; дата: 30.05.17; время: 15:07. 10) Результативн ых звонков-1,не ответили-0; номер26-2-74 ;; дата:05.06.17; время: 13:49.						
5 – обр аш ени я по эл/ поч те	Да- 0 /Не т-5				Да-0/Н ет-5		Да-0/Н ет-5		1)Нужный адрес электронной почты не найден. 2) Нужный адрес электронной почты не найден. 3) Нужный адрес электронной почты не найден. 4) Нужный адрес электронной почты не найден. 5) Нужный адрес электронной почты не найден.	Да-0/ Нет-5	Да-0/ Нет-5
% соо тно ше ние по тел еф ону	100				100	100	0	100		100	100
% соо тно ше ние по	0			0	0		0		0	0	0

эле ктр онн ой поч те											
--------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

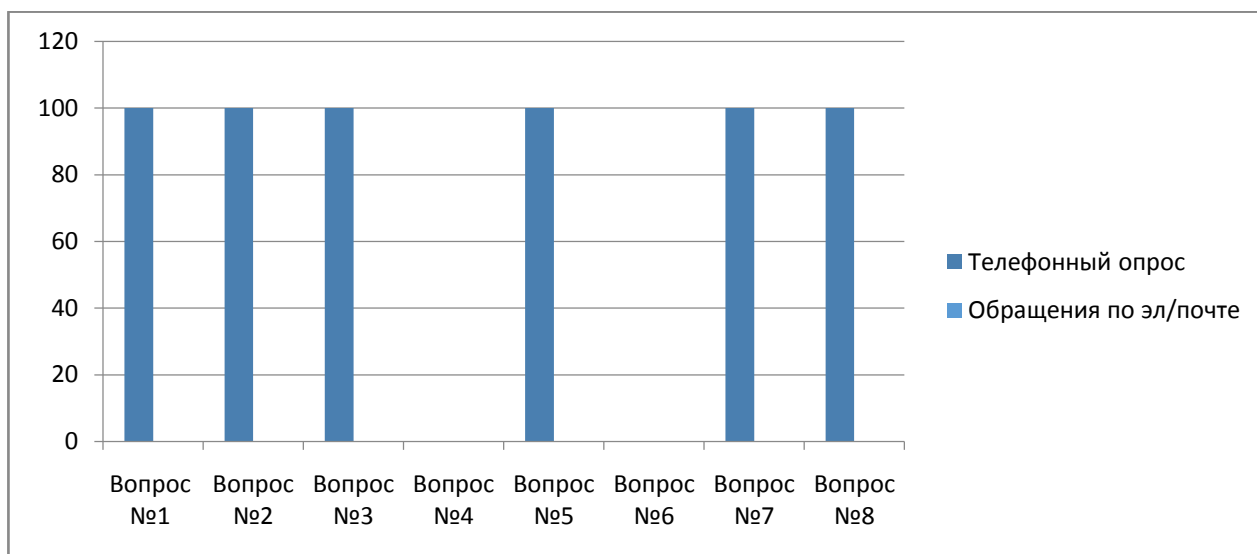


Диаграмма 2

независимой оценки качества предоставления услуг в областных государственных стационарных учреждениях социального обслуживания («контрольная закупка») ФКУ ФМС России «Центр временного размещения с.Пересыпкина-2»

В ходе проведения независимой оценки (при непосредственном посещении учреждения) в ФКУ ФМС России «Центр временного размещения с.Пересыпкина-2» было отмечено следующее:

Таблица 3

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг в ФКУ ФМС России «Центр временного размещения с.Пересыпкина-2» (при выезде с оценкой)

Показатели	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интерне	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информа	Наличие информации о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального
------------	---	---	---	---	--	--

	предоставления социальных услуг, тарифов на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	Т" для инвалидов в по зрению	ции, запись на прием и др.):	ия социальных услуг:		обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников
баллы	0,9	0	1,0	1,0	1,0	1,0

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 Федеральным казенным учреждением Федеральной миграционной службы России «Центр временного размещения с.Пересыпкина-2».

Таблица 4

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг ФКУ  
ФМС России «Центр временного размещения с.Пересыпкина-2»  
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества  
оказания услуг организациями социального обслуживания**

N 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)	1,4
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	0,5
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	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

	согласно <a href="#">части 3 статьи 13</a> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 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	0,9
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений <a href="#">показателей 3.1 - 3.2</a> )	1
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	0
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения		Максимальное значение 2 балла (сумма значений <a href="#">показателей 4.1 - 4.2</a> )	1

	необходимой информации:			
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
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)	1,5
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	0
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	0,5
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания		Максимальное значение 3 балла (сумма	1

	социальных услуг:		значений показателей 6.1 - 6.3)	
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	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	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	0,7
<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		Максимальное значение 4 балла (сумма значений)	3,2

	обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		показателей 1.1 - 1.4)	
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	0,7
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 обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0,7
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	(есть/нет)	1/0	1,0

	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, установленны х 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	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	Не оценивалось

	социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)			
<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 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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9

	организации социального обслуживания, от числа опрошенных			
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	0,9
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.7.	оборудованным для инвалидов	%	от 0 до 1 балла; значение	0,9



	санитарно-гигиеническим помещением		показателя (в %), деленное на 100	
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
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	1,0
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	0,7
4.	Количество	более 5 жалоб	0	1,0

	зарегистрированных в организации социального обслуживания получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	менее 5 жалоб жалоб не зарегистриро вано	0,5 1	
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	0,8
	Общее количество баллов			32,4

Независимой оценкой качество предоставления социальных услуг ФКУ ФМС России «Центр временного размещения с.Пересыпкина-2» оценено в 32,4 балла от 43 возможных (75%).

Председатель ТРО ООО ССОПиР

О.Г. Шадский