

Отчет организации-оператора (ТРО ООО «Союз социальных педагогов и социальных работников») о результатах независимой оценки качества оказания услуг Тамбовским областным государственным бюджетным образовательным учреждением «Заворонежский детский дом»

Независимая оценка качества оказания услуг ТОГБОУ «Заворонежский детский дом» 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 4 июля по 15 сентября 2017г. Непосредственное посещение учреждения состоялось 11 июля.

Оценка осуществлялась согласно части б 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 ТОГБОУ «Заворонежский детский дом» 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 более 20 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» был проанализирован сайт ТОГБОУ «Заворонежский детский дом» <http://zavdetdom.68edu.ru> (далее - сайт).

При анализе сайта на предмет открытости и доступности представленной информации было выявлено, что **на сайте размещена и актуализирована информация** о дате государственной регистрации, об учредителе, о месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты; о структуре и об органах управления организации социального обслуживания; о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги; о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы); о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; о финансово-хозяйственной деятельности; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Стоит отметить, что **на сайте не представлена информация** о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

К существенным **достоинствам сайта** можно отнести: современный дизайн сайта, удобную навигацию; версию для слабовидящих. Дополнительно к преимуществам сайта следует отнести наличие: рубрики «Советы психолога»;

	х	обратились в организацию социального обслуживания и оказания услуг	свою информацию о работе организации и порядке предоставления социальных услуг	ли Вас услуги (по мнению, имеющаяся обобщенная информация, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставляются социальными услугами?	ентность персонала (профессиональной грамотностью), вежливостью и доброжелательностью при предоставлении Вам услуг	конфиденциальность предоставления социальных услуг, оперативность решения вопросов	предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Вас интересует питание	ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформлены и освещены комнаты, температурный режим	Вас, как хранятся Ваши личные вещи	во проводимых мероприятиях, имеющих их групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	Вас график посещения родственных организаций, санитарно-гигиенических помещений, санитарных условий содержания санитарно-технического оборудования	оборудованием для инвалидов в санитарно-гигиенических помещениях, санитарных условиях содержания санитарно-технического оборудования	своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг
характеристика	6	6	1	4	4	2	2	4	5	4	4	4	3	2
% соотношение	100	100	16,7	66,6	66,6	33,3	33,3	76,6	83,3	66,6	66,6	66,6	50	33,3

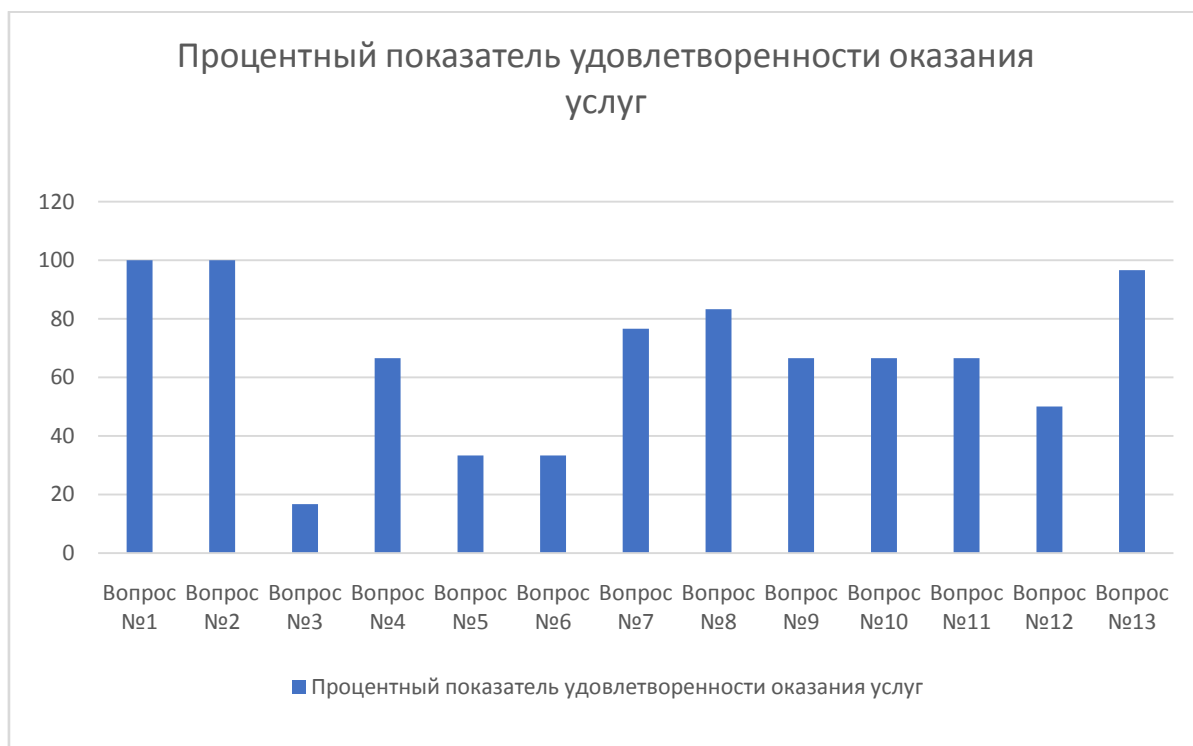


Диаграмма 1
независимой оценки качества предоставления услуг
в ТОГБОУ «Заворонежский детский дом»(опрос при выезде)

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 ТОГБОУ «Заворонежский детский дом»(«контрольная закупка»)

Все го рес пон ден тов	Где Вы нашли необходимый № телефона (адрес электронной почты)				Быстр о ли вы нашли нужн ый номер телеф она (адрес электр онной почты)	Сколько раз на ваши звонки не ответили и сколько было результатив ных звонков (в отчете указывается номер, на который звонили, и время, когда сделан звонок)	Предс тавилс я ли специ алист (фами лия, должн ость)	Добро желат ельно и вежли во ли с вами разгов арива ли	Сколько времени вы ждали ответ по электронной почте	Был и ли удов летв орен ы отве том	Буде те ли реко менд оват ь родн ым и близ ким обра щать ся в учре жден ие
	на сай те учр еж ден ия	в при ем ной дир ект ора	в спр аво чно й слу жбе	ино е							
10 – тел	Да- 10 /Не				Да-10/ Нет-0	1)Результати вных звонков-1,не	Да-0/Н ет-10	Да-10/ Нет-0		Да-10 /Нет- 0	Да-10 /Нет- 0

эф онн ый опр ос	т-0					<p>ответили-0; номер:847545 58814; дата:23.06.17; время: 15:51.</p> <p>2)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754558814; дата:27.06.17; время: 14:51.</p> <p>3)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754558414; дата:17.07.17; время: 10:45.</p> <p>4)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754558414; дата:20.07.17; время: 13:25.</p> <p>5)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754558814; дата:10.07.17; время: 15:05.</p> <p>6)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754558814; дата:12.07.17; время: 11:05.</p> <p>7)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754558814; дата:17.07.17; время: 15:07.</p> <p>8)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754558814; дата:20.07.17; время: 13:49.</p> <p>9)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754558814; дата:12.07.17; время: 09:53.</p>									
------------------------------	-----	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

						10)Результат ивных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754558814; дата:13.07.17; время: 10:15.					
5 – обращени я по эл/ поч те	Да- 5/Н ет-0				Да-5/Н ет-0		Да-0/Н ет-5		1)Дата отправки: 14.07.17. в 14:15. – Дата получения: ответное письмо не получено. 2)Дата отправки: 26.07.17. в 14:40. – Дата получения: 26.07.17. в 15:00. 3)Дата отправки: 10.07.17. в 09:20. – Дата получения: 10.07.17. в 13:20. 4)Дата отправки: 08.07.17. в 15:01. – Дата получения: 13.07.17. в 12:13. 5) Дата отправки: 22.07.17. в 11:36. – Дата получения: ответное письмо не получено.	Да-3/ Нет-2	Да-3/ Нет-2
% соот ноше ние по тел еф ону	100				100	100	0	100		100	100
% соот ноше ние по эле ктр онн ой поч те	100				100		0		60	60	60

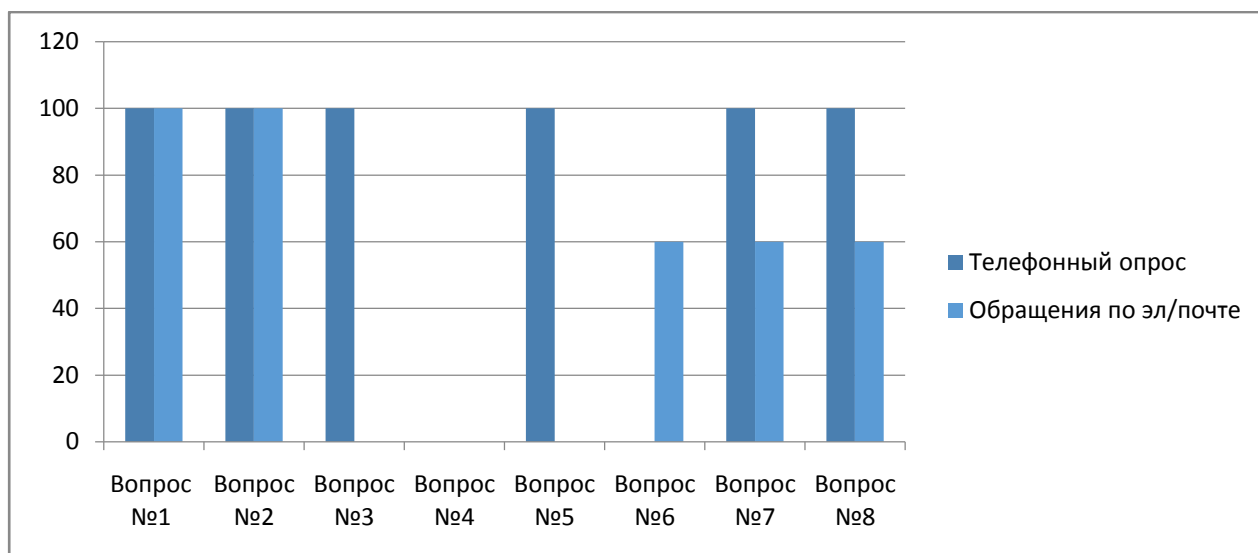


Диаграмма 2

независимой оценки качества предоставления услуг в ТОГБОУ «Заворонежский детский дом» («контрольная закупка»)

В ходе проведения независимой оценки (при непосредственном посещении учреждения) в ТОГБОУ «Заворонежский детский дом» было отмечено следующее:

Таблица 3

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг ТОГБОУ «Заворонежский детский дом» (при выезде с оценкой)

Показатели	Наличие информации о деятельности и 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	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов в зрению	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	Наличие специального оборудования санитарно-гигиенического помещения	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	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 обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников
------------	---	--	---	--	--	---	--	--

	ее в брошюрах, буклетах							
бал лы	1,0	1,0	0,8	0	0	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 Тамбовским областным государственным бюджетным образовательным учреждением ТОГБОУ «Заворонежский детский дом».

Таблица 4

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
ТОГБОУ «Заворонежский детский дом»**

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания
услуг организациями социального обслуживания**

N п/п	Показатели	Единица измерения (характеристи ка) 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-телекомму		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3)	3,0

	никационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"):			
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", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 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	да/нет	1/0	1,0

	помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах			
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)	1,6
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	0,6

	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)	1,5
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	0,5
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/ отсутствует	1/0	0,5
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 социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)	0,5
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,5
6.3.	на официальном сайте уполномоченного	отсутствует/ представлена	0/0,5/1	0

	исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	частично/ представлена в полном объеме		
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	0,1
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)	0
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
1.2.	оборудование входных зон	доступны/	1/0,5/0	0

	на объектах оценки для маломобильных групп населения	частично доступны/не доступны		
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/частично доступно/не доступно	1/0,5/0	0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	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	0,1
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,5

	расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных			
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,6

	обслуживания, от общего числа опрошенных			
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной 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	0,3
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	0,6
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,6
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла;	0,8

			значение показателя (в %), деленное на 100	
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,6
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,3
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,7
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,3
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,3
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,5
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	0,6

			на 100	
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	0,3
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	0,6
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	0,5
	Общее количество баллов			22,2

Независимой оценкой качество предоставления социальных услуг ТОГБОУ «Заворонежский детский дом» оценено в 22,2 балла от 43 возможных (51%).

Председатель ТРО ООО ССОПиР

О.Г. Шадский