

**Отчет организации-оператора (ТРО ООО «Союз социальных педагогов и социальных работников») о результатах независимой оценки качества оказания услуг Тамбовским областным государственным бюджетным учреждением социального обслуживания населения «Центр социальных услуг для населения Петровского района»**

Независимая оценка качества оказания услуг ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» 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 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 Петровского района» 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 60 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 **ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района»** <http://sotszashitapetr.ucoz.ru/> (далее - сайт).

При анализе сайта на предмет открытости и доступности представленной информации было выявлено, что **на сайте размещена и актуализирована информация** 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 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; о руководителе, его заместителях, о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы); 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 финансово-хозяйственной деятельности; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; об иной информации, которая размещается, публикуется 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 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"); дате государственной регистрации, учредителе.

К существенным **достоинствам сайта** можно отнести: современный дизайн сайта, раздела опроса общественного мнения; наличие обратной связи и гостевой книги; новостной ленты учреждения; фотоальбома, демонстрирующего деятельность учреждения.

#### **Недостатки сайта не выявлены.**

Некорректно указан адрес сайта в сети интернет (представлена ссылка на сайт bus.gov.ru). Численность получателей и количество свободных мест указаны за 2016 год.

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 социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке 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) **ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района»** (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; государственного (муниципального) задания на оказание услуг (выполнение работ); плана финансово-хозяйственной деятельности государственного (муниципального) учреждения (для автономных и бюджетных учреждений); годовой бухгалтерской отчетности учреждения, составленной в порядке, определенном нормативными правовыми актами Российской Федерации; отчета о результатах деятельности государственного (муниципального) учреждения и об использовании закрепленного за ним государственного (муниципального) имущества; сведений (документов) о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах





			е ли адрес, телефон, график работы, перечень услуг, размер оплаты)	туалет, температура, освещение и пр.)? Созда ны ли доступные условия для посещения учреждения инвалидами, старыми людьми	услуг				реагир овали на Ваше обращение	социа льных услуг	г
харак терис тика	30	30	27	22	30	29	28	30	30	30	29
% соотн оше ние	100	100	90	73,3	100	96,6	93,3	100	100	100	96,6

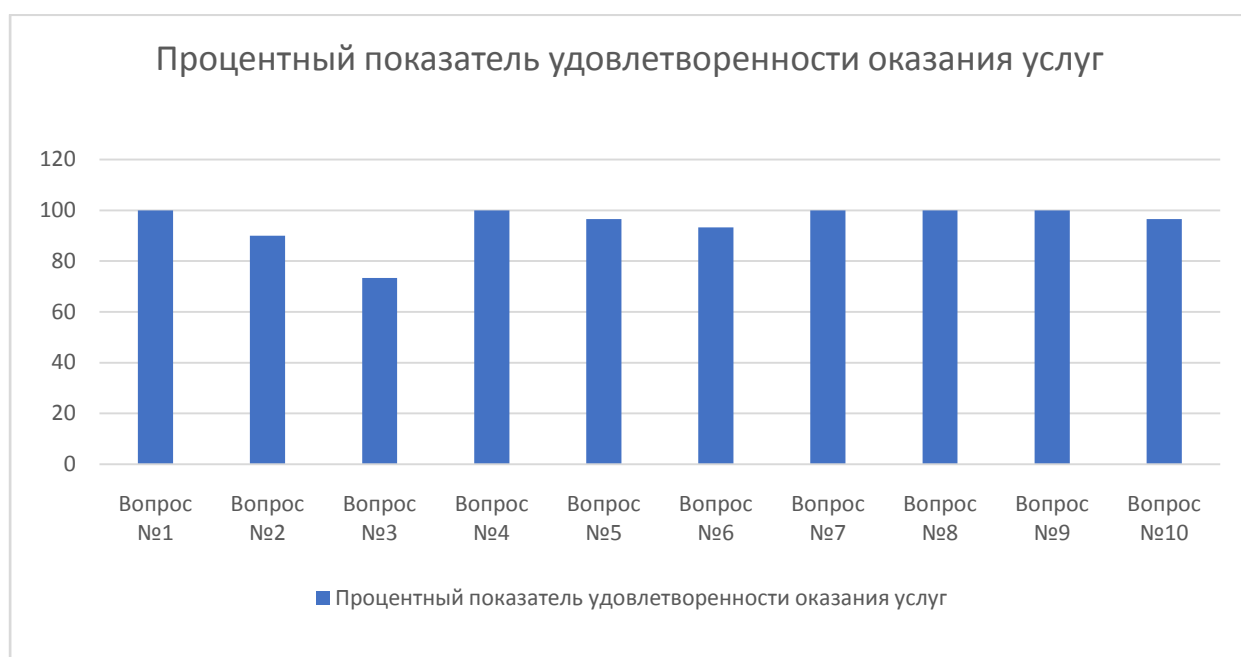


Диаграмма 2  
независимой оценки качества предоставления услуг  
в ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района»(опрос при выезде)

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 3

Анализа независимой оценки качества предоставления услуг в ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» («контрольная закупка»)

Всего рес- по- нд- ент- ов	Где Вы нашли необходимый № телефона (адрес электронной почты)				Быстр- о ли вы нашли и нуж- ный номер телеф- она (адре- с элект- ронно- й почт- ы)	Сколько раз на ваши звонки не ответили и сколько было результати- вных звонков (в отчете указываетс- я номер, на который звонили, и время, когда сделан звонок)	Предс- тавил ся ли специ- алист (фами- лия, долж- ность )	Добр- оже- ла- тель- но и вежли- во ли с вами разго- варив- али	Сколько времени вы ждали ответ по электронной почте	Был и ли удов- летв- рен ы отве- том	Буде- те ли реко- мен- дова- ть род- ным и близ- ким обра- щат- ся в учре- жде- ние
	на сай- те уч- ре- жд- ен- ия	в пр- ие- мн- ой ди- рек- тор- а	в сп- рав- оч- но- й слу- жб- е	ин- ое							
10 – тел- еф- он- ны- й оп- ро- с	Да- 8 /Нет- 2				Да-8 /Нет-2	1)Результати- вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754420056; дата: 23.06.17; время: 15:40. 2)Результати- вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754420056; дата: 27.06.17; время: 13:40. 3)Результати- вных звонков-1,не ответили-0; номер:	Да-2 /Нет-8	Да-8 /Нет-2		Да-8 /Нет- 2	Да-8 /Нет- 2

					<p>84754420056; дата: 12.07.17; время: 10:03. 4)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754420056; дата: 13.07.17; время: 10:30. 5)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754420056; дата: 24.07.17; время: 10:08. 6)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754420056; дата: 24.07.17; время: 16:15. 7)Номер телефона не найден. 8) Номер телефона не найден. 9)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754420056; дата:10.07.17; время: 15:25. 10)Результат ивных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754420056; дата: 12.07.17; время: 11:30.</p>					
5 – об ра ще ни я по эл/ по чте	Да-4 /Нет-1				Да-4 /Нет-1	Да-0 /Нет-5		1) Нужный адрес электронной почты не найден. 2)Дата отправки: 14.07.17. в 14:59. – Дата получения: ответное письмо не получено.	Да-3 /Нет-2	Да-3 /Нет-2



									3)Дата отправки: 22.07.17. в 11:45. – Дата получения:22.07.17 в 14:15. 4) Дата отправки:26.07.17. в 14:40. – Дата получения: 26.07.17. в 15:00. 5) Дата отправки:10.07.17. в 09:27. – Дата получения: 10.07.17. в 10:07.		
% соотношение по телефону	80				80	80	20	80		80	80
% соотношение по электронной почте	80				80		0		60	60	60

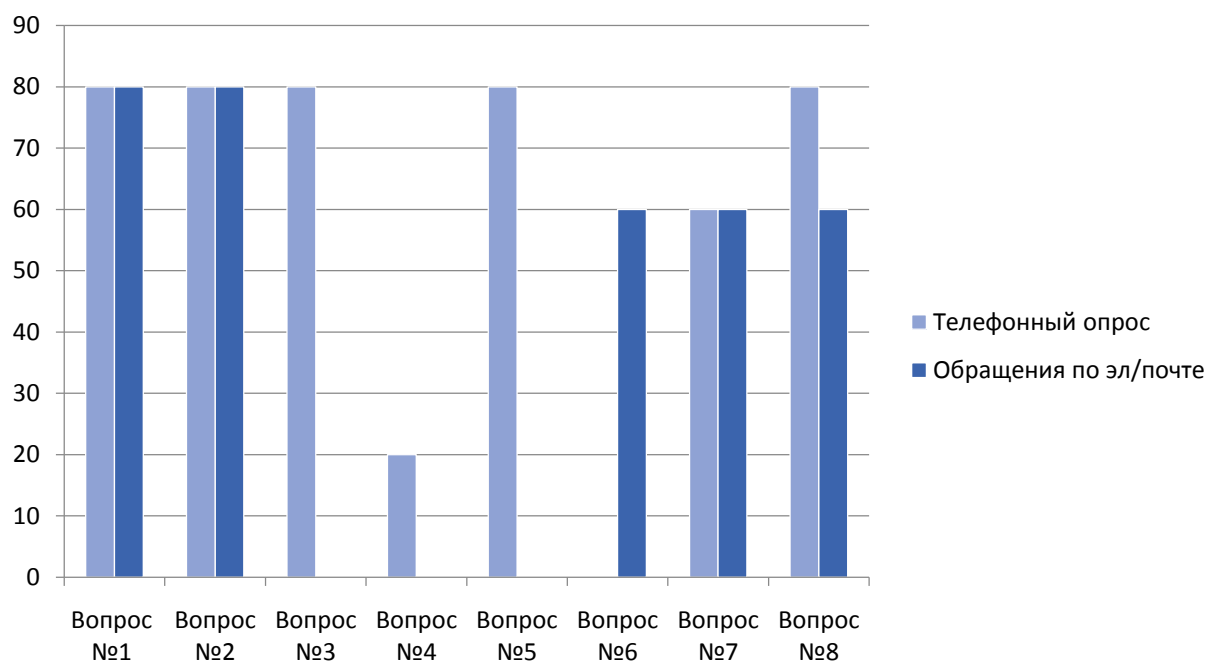


Диаграмма 3

независимой оценки качества предоставления услуг в  
ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Петровского  
района» («контрольная закупка»)

В ходе проведения независимой оценки (при непосредственном посещении учреждения) в ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» было отмечено следующее:

Таблица 4

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг в  
ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района» (при  
выезде с оценкой)

Показатели	Наличие информации о деятельности организации социально-общественного 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	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	Наличие информации о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг:	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 социальной деятельности за последние три года, от общего числа работников
баллы	0,5	1,0	0,5	0,5	1,0	0,9

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 Петровского района».

Таблица 5

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг  
ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района»  
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
	<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)	2,5
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных	баллы	от 0 до 1	1,0

	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", утвержденному уполномоченным федеральным органом исполнительной власти 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"	<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>	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	0,5
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта	да/нет	1/0	1,0

	организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению			
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
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)	1,4
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	0,8
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	0,6

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)	2,0
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	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)	1,5
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,5
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 исполнительного органа государственной власти в	отсутствует/представлена частично/представлена	0/0,5/1	0,5

	сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	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	1,0
<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 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	доступны/ частично	1/0,5/0	Не оценивалось

	маломобильных групп населения	доступны/не доступны		
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-, аудиоинформаторов 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 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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось



	расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных			
<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	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
<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	0,9
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное	1,0

	организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных		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	0,9
<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 организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений <a href="#">показателей 2.1 - 2.13</a> в баллах	1,0
2.1.	жилым 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	Не оценивалось

			на 100	
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.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось
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	1,0
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	0,5
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	0,7

	Общее количество баллов			25,0
--	-------------------------	--	--	------

Независимой оценкой качество предоставления социальных услуг ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Петровскогорайона» оценено в 25,0 балла от 30 возможных (83%).

Председатель ТРО ООО ССОПиР

О.Г. Шадский