

Отчет организации-оператора (ТРО ООО «Союз социальных педагогов и социальных работников») о результатах независимой оценки качества оказания услуг Тамбовским областным государственным бюджетным учреждением «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»

Независимая оценка качества оказания услуг ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок» 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 ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок» 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 15 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 ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок» <http://aist.mngrad.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 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, 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"); 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, 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 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.

К существенным **достоинствам сайта** можно отнести: современный дизайн сайта, удобную навигацию. Дополнительно к преимуществам сайта следует отнести наличие: гостевой книги, которая демонстрирует активное взаимодействие с населением; новостной ленты учреждения; информация о профсоюзной

деятельности; фотоальбома и видеораздела, демонстрирующих деятельность учреждения; участие в программе по устройству детей и наличие раздела на сайте, которое может этому поспособствовать.

Хотелось бы обратить особое внимание на подобранные цвета для оформления сайта. Оттенок, яркость и сочетание выбранных цветов усложняют ознакомление с текстовой информацией и использование контекстного меню. Значок версии для слабовидящих слишком мал и незаметен.

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 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) ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок» (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.

Анкетирование получателей социальных услуг при непосредственном посещении учреждения не проводилось, т.к. на момент посещения учреждения получателями социальных услуг являлись дети дошкольного возраста.

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 1

Анализ независимой оценки качества предоставления услуг в ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок» («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 сайт е учр еж ден ия	в при ем ной дир ект ора	в спр аво чно й слу жбе	ино е							
10 – тел еф онн ый опр ос	Да- 10 /Не т-0				Да-10/ Нет-0	1)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754522080; дата:12.07.17; время: 09:50. 2)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754522080; дата:13.07.17; время: 10:11. 3)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754522080; дата:12.07.17; время: 15:17. 4)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754522080; дата:14.07.17; время: 11:07. 5)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер:	Да-2/Н ет-8	Да-10/ Нет-0		Да-10 /Нет- 0	Да-10 /Нет- 0

					84754522080; дата:10.07.17; время: 14:48. 6)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754522080; дата:12.07.17; время: 10:55. 7)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754522080; дата:17.07.17; время: 10:25. 8)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754522080; дата:20.07.17; время: 14:54. 9)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754522080; дата:23.06.17; время: 10:10. 10)Результат ивных звонков-1,не ответили-0; номер: 84754522080; дата:27.06.17; время: 13:10.						
5 – обр ащ ени я по эл/ поч те	Да- 5/Н ет-0				Да-5/Н ет-0		Да-0/Н ет-5		1)Дата отправки: 22.07.17. в 11:35. – Дата получения: 22.07.17. в 11:50. 2)Дата отправки: 08.07.17. в 16:34. – Дата получения: 12.07.17. в 14:58. 3)Дата отправки: 10.07.17. в 09:17. – Дата получения: 10.07.17. в 11:00. 4)Дата отправки: 26.07.17. в 14:40. – Дата получения:	Да-5/ Нет-0	Да-5/ Нет-0

									26.07.17. в 15:00. 5) Дата отправки: 14.07.17. в 19:09. – Дата получения: 17.07.17. в 08:23.		
% соотношение по телефону	100				100	100	20	100		100	100
% соотношение по электронной почте	100				100		0		100	100	100

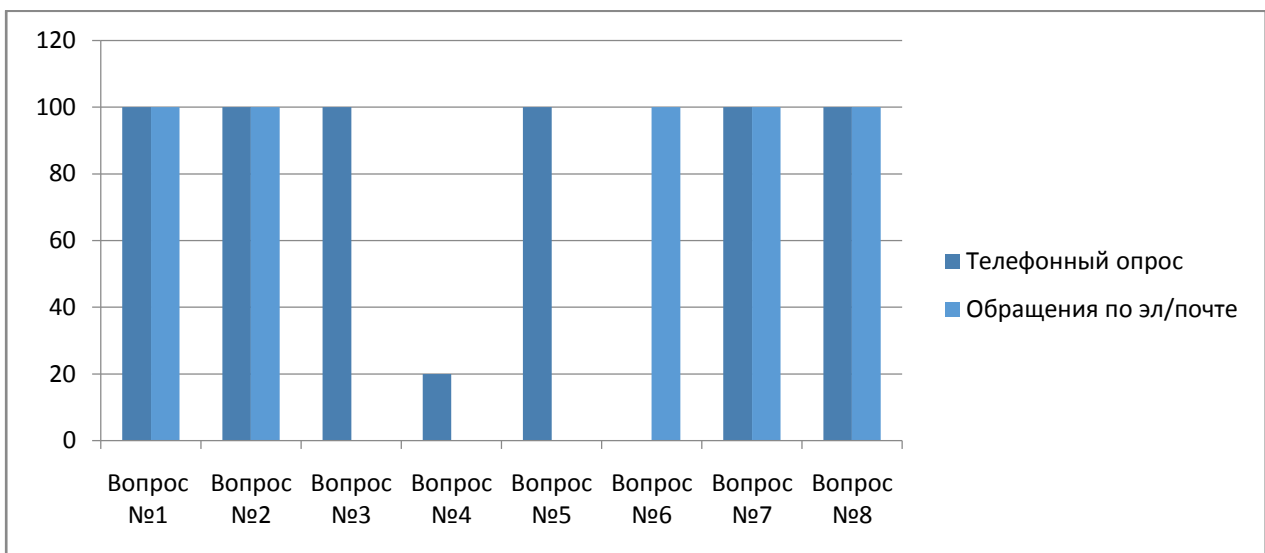


Диаграмма 1
независимой оценки качества предоставления услуг в ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок» («контрольная закупка»)

В ходе проведения независимой оценки (при непосредственном посещении учреждения) в ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок» было отмечено следующее:

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок» (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 ее в брошюрах, буклетах	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов в по зрению	Наличие дистанционных способов взаимодействия и получения социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	Наличие информации о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг:	Наличие специально оборудованного 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
баллы	1,0	1,0	0	0,8	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 учреждением «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок».

Таблица 3

Результаты независимой оценки качества оказания услуг ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок» 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-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3)	3,0
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	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60%	0 0,3 0,6	1,0

	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"	от 60 до 90% от 90 до 100%	0,9 1	
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	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	да/нет	1/0	1,0

	организации в сети "Интернет"			
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)	2,0
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)	1,8
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,8
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 сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,5
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,5

	общего числа опрошенных			
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)	1,6
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	0,8
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,5

	оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных			
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, 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	0,5
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	более 30 минут от 15 до 30	0 0,5	Не оценивалось

	обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	минут менее 15 минут	1	
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	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
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг				
1.	Доля получателей	%	от 0 до 1 балла;	0,5

	социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных		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 - 2.13 в баллах	0
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в%), деленное на 100	0
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное	0

			на 100	
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	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	0
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0

	опрошенных			
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
	Общее количество баллов			22,4

Независимой оценкой качество предоставления социальных услуг ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок» оценено в 22,4 балла от 43 возможных (52%).

Председатель ТРО ООО ССОПиР

О.Г. Шадский