

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 им. Г.В. Чичерина»

Независимая оценка качества оказания услуг ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина» 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 4 сентября.

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 им. Г.В. Чичерина» 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 40 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 им. Г.В. Чичерина» <http://www.det-dom.mid.ru/index.html> (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"); 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, публикуется по решению

поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

К существенным **достоинствам сайта** можно отнести: современный дизайн сайта, удобную навигацию; версию для слабовидящих. Дополнительно к преимуществам сайта следует отнести наличие: электронные образовательные ресурсы для обучающихся; проекты и программы разработанные центром; новостная лента, демонстрирующая деятельность учреждения.

Недостатки сайта не выявлены.

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) **ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»** (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 (25 граждан опрошены интервьюерами) показало

следующие результаты:

Таблица 1

Анализ независимой оценки качества предоставления услуг в
ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина» (опрос при выезде).

показатели	Кол-во опрошенных	В какой раз Вы обратились в организацию социально-бытовых услуг	Как Вы оцениваете свою информативность работы организации и порядок предоставления социальных услуг	Удовлетворены ли Вас услуги (по месту, цене, качеству, вежливостью и доброжелательностью персонала, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставляется комфортно	Вы удовлетворены компетенцией персонала (профессиональной грамотностью), вежливостью и доброжелательностью при предоставлении Вам услуг	Удовлетворены ли Вас конференциальность персонала, оперативность решения вопросов	Удовлетворены ли Вас оставление социальными услугами	Удовлетворены ли Вас качество питания	Удовлетворены ли Вас качество уборки помещений, в которых вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим	Удовлетворены ли Вас , как хранятся Ваши личные вещи	Удовлетворены ли Вас качеством проведения мероприятий, их групповой характеристикой (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	Удовлетворены ли Вас графиком посещения родовспомогательных кабинетов, санитарно-гигиенических помещений, санитарных условий содержания санитарно-технического оборудования	Удовлетворены ли Вас оборудованием родильного отделения, санитарно-технического оборудования	Посетители Вы своим родственникам и знакомым обратившимся в данную организацию за получением социальных услуг
характеристика	25	17	23	21	25	14	21	20	23	21	22	24	24	22
% соотношение	100	68	92	84	100	56	84	80	92	84	88	96	96	88

			е								
10 – тел еф онн ый опр ос	Да- 8 /Не т-2				Да-8/Н ет-2	1)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер:847553 37124; дата:23.06.17; время: 13:19. 2)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84755337124; дата:27.06.17; время: 10:11. 3)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84755337124; дата:17.07.17; время: 10:12. 4)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84755337124; дата:20.07.17; время: 14:20. 5)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84755337124; дата:10.07.17; время: 14:35. 6)Нужный номер телефона не найден. 7)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84755337124; дата:05.07.17; время: 14:44. 8)Нужный номер телефона не найден. 9)Результати вных звонков-1,не ответили-0; номер: 84755337124; дата:12.07.17; время: 10:35. 10)Результат	Да-0/Н ет-10	Да-8/Н ет-2		Да-8/ Нет-2	Да-8/ Нет-2

						ИВНЫХ звонков-1,не ответили-0; номер: 84755337124; дата:06.07.17; время: 13:12.					
5 – обр ащ ени я по эл/ поч те	Да- 4/Н ет-1				Да-4/Н ет-1		Да-0/Н ет-5		1)Дата отправки: 14.07.17. в 19:02. – Дата получения: ответное письмо не получено. 2)Дата отправки: 26.07.17. в 14:35. – Дата получения: 26.07.17. в 14:52. 3)Дата отправки: 10.07.17. в 09:12. – Дата получения: 10.07.17. в 12:15. 4)Дата отправки: 08.07.17. в 14:28. – Дата получения: 10.07.17. в 11:06. 5) Нужный адрес электронной почты не найден.	Да-3/ Нет-2	Да-3/ Нет-2
% соо тно ше ние по тел еф ону	80				80	80	0	80		80	80
% соо тно ше ние по эле ктр онн ой поч те	80				80		0		60	60	60

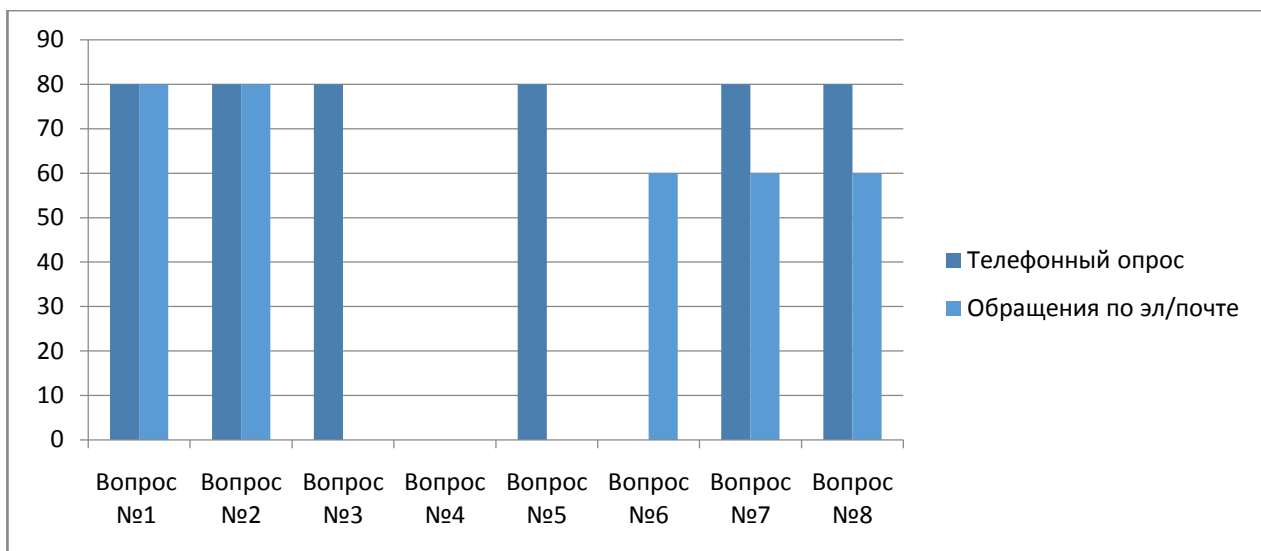


Диаграмма 2
независимой оценки качества предоставления услуг в ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина» («контрольная закупка»)

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

Таблица 3
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина» (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 по зрению	Наличие дистанционных способов взаимодействия организаций 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 назначения	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							
баллы	0,9	1,0	1,0	0,9	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 Тамбовским областным государственным бюджетным учреждением «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина».

Таблица 4

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»
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
	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		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3)	2,9

	информационно-телекоммуникационной 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	да/нет	1/0	0,9

	социальные услуги) на информационных стендах в 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)	1,4
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное	0,6

	помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений		на 100	
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)	2,9
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,9
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети	отсутствует/ представлена частично/	0/0,5/1	1,0

	"Интернет"	представлена в полном объеме		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,0
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
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)	3,0
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	1/0,5/0	1,0

	нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)			
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны/не доступны	1/0,5/0	1,0
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
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,0
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 расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,8
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9

	организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных			
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	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	0,9
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	0,8

			показателя (в %), деленное на 100	
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,8
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,8
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	0,8
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное	0,9

			на 100	
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	0,6
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	0,9
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	%	от 0 до 1 балла; значение	0,8

	готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных		показателя (в %), деленное на 100	
	Общее количество баллов			38,7

Независимой оценкой качество предоставления социальных услуг ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина» оценено в 38,7балла от 43 возможных (90%).

Председатель ТРО ООО ССОПиР

О.Г. Шадский