

## **Отчет организации-оператора (ТРО ООО «Союз социальных педагогов и социальных работников») о результатах независимой оценки качества оказания услуг Автономной некоммерческой организацией «Центр социальной помощи «Добрые руки»**

Независимая оценка качества оказания услуг АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки» 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 организации не состоялось из-за отсутствия помещения у организации.

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 АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки» 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 20 человек.

Проведение оценки качества работы организации 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 организацией в целом обеспечено предоставление социальных услуг гражданам в соответствии с требованиями нормативных правовых документов.

В организации 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 социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в сети «Интернет» не был проанализирован сайт АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки», т.к. сайта организация не имеет. Контактную информацию (телефон, адрес) возможно найти в сети «Интернет».

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 и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в сети «Интернет» не была проанализирована информация по мониторингу официального сайта электронных копий документов в сети Интернет и ведения указанного сайта (bus.gov.ru) АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки», т.к. информация отсутствует.

Телефонный опрос получателей социальных услуг (5 граждан, находящихся на надомном обслуживании) показал следующие результаты:

Таблица 1

Анализ независимой оценки качества предоставления услуг в АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки» (обзвон надомных потребителей)

показатели	Кол-во опрошенных	Приходите ли вам быт (обращаться в Центр социальных услуг	Насколько вы информированы о работе организации социальных услуг предоставлении социальных услуг (знаете ли	Как вы оцениваете условия предоставления услуги (помещение, мебель, туалет	Вы довольны качеством работы организации социальных услуг	Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны	Как Вы оцениваете персонал организации	Удовлетворены ли Вы порядком оплаты социальных услуг	Приходите ли Вам обращаться (предложить) по поводу оказания социальных услуг? Как реагир	Посоветует ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением соци	Улучшили ли качество Вашей жизни и после получения социальных услуг
------------	-------------------	---	---	--	---	---	--	--	--	--	---

			адрес, телефон, график работы, перечень услуг, размер оплаты)	, температура, освещение и пр.)? Созданы ли доступные условия для посещения учреждения инвалидами, старыми людьми					овали на Ваше обращение	льных услуг	
характеристика	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
% соотношение	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

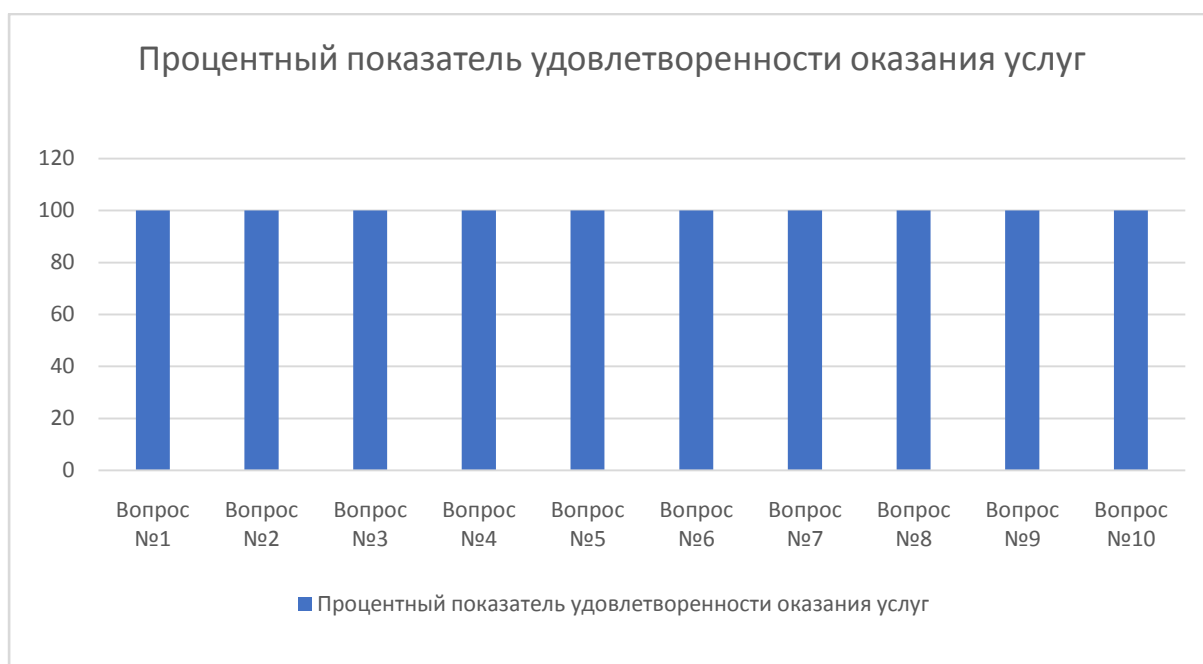


Диаграмма 1  
независимой оценки качества предоставления услуг  
в АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки»  
(обзвон надомных потребителей)

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

Анализа независимой оценки качества предоставления услуг  
в АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки»  
(«контрольная закупка»)

Всего респо ндент ов	Где Вы нашли необходимый № телефона (адрес электронной почты)				Быстро ли вы нашли и нуж ный номер телеф она (адре с элек тронно й поч ты)	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 ожела тельны о и вежли во ли с вами разго варив али	Сколько времени вы ждали ответ по электронной почте	Были ли удов летв орены ответ том	Буде те ли реко мен дова ть родн ым и близ ким обра щат ся в учре жде ние
	на сай те уч режд ения	в при емной дирек тора	в справ очной служб е	иное							
10 – тел ефон ный опро с	Да-2 /Нет-8				Да-2 /Нет-8	1) Номер телефона не найден. 2) Результаты вных звонков-1, не ответили-0; номер: 89107556356; дата: 26.07.17; время: 15:00. 3) Номер телефона не найден. 4) Номер телефона не найден. 5) Результаты вных звонков-1, не ответили-0; номер: 89107556356;	Да-0 /Нет-1 0	Да-2 /Нет-8		Да-2 /Нет-8	Да-2 /Нет-8

						дата: 26.07.17; время: 09:17. 6) Номер телефона не найден. 7) Номер телефона не найден. 8) Номер телефона не найден. 9) Номер телефона не найден. 10) Номер телефона не найден.					
5 – об ра ще ни я по эл/ поч те	Да- 0 /Нет- 5				Да-0 /Нет-5		Да-0 /Нет-5		1) Нужный адрес электронной почты не найден. 2) Нужный адрес электронной почты не найден. 3) Нужный адрес электронной почты не найден. 4) Нужный адрес электронной почты не найден. 5) Нужный адрес электронной почты не найден.	Да-0 /Нет- 5	Да-0 /Нет- 5
% соо тно ше ние по тел ефо ну	20				20	20	0	20		20	20
% соо тно ше ние по эле ктр онн ой поч те					0		0		0	0	0

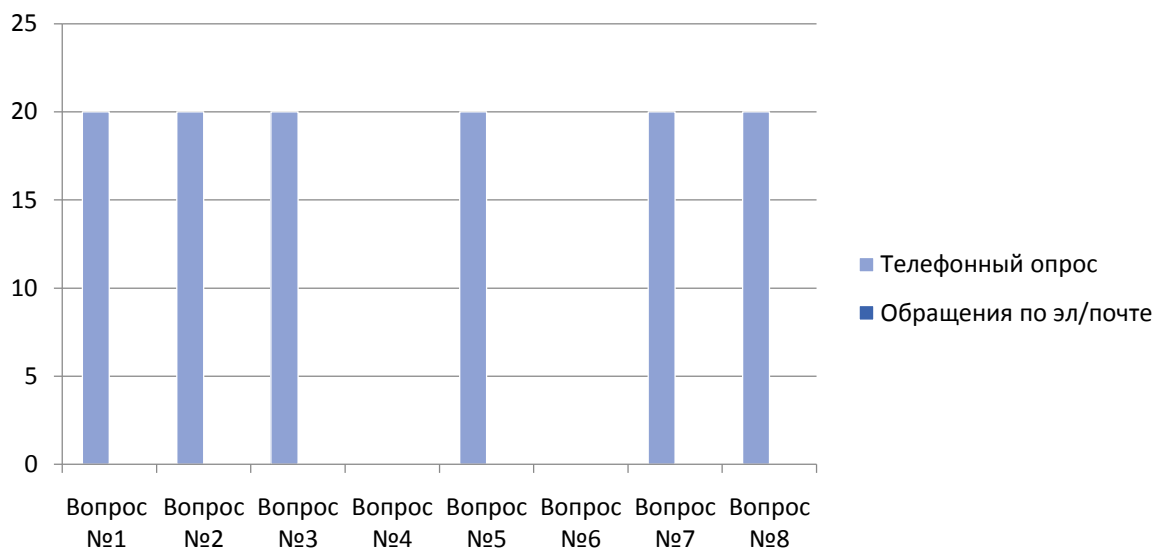


Диаграмма 2  
независимой оценки качества предоставления услуг в  
АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки»  
(«контрольная закупка»)

В ходе проведения независимой оценки АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки» не посещался, ввиду отсутствия помещения у организации.

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 Автономной некоммерческой организацией «Центр социальной помощи «Добрые руки».

Таблица 3

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг  
АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки»  
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</b>				

<b>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)	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	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	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100%	0 0,3 0,6 0,9 1	0

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



	услуг для получения необходимой информации:			
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в%), деленное на 100	0,2
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в%), деленное на 100	0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений <a href="#">показателей 5.1 - 5.3</a> )	0
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	0
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/отсутствует	1/0	0
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	0
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по		Максимальное значение 3	

	вопросам качества оказания социальных услуг:		балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)	
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	0
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,8
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>				
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в		Максимальное значение 4 балла (сумма	Не оценивалось

	организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		значений показателей 1.1 - 1.4)	
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	1/0,5/0	Не оценивалось
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны/не доступны	1/0,5/0	Не оценивалось
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	1,0
3.	Наличие оборудованных помещений для	(есть/нет)	1/0	Не оценивалось

	предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания			
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	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	Не оценивалось
<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,	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	1,0

	порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)			
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>				
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,8
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	0,8
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
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>				
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0

	социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных			
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах	0,8
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 на 100	Не оценивалось
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	%	от 0 до 1 балла;	Не

	инвалидов санитарно-гигиеническим помещением		значение показателя (в %), деленное на 100	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	0,8
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	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	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	0,8
	Общее количество баллов			12,9

Независимой оценкой качество предоставления социальных услуг АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки» оценено в 12,9 балла от 30 возможных (43%).

Председатель ТРО ООО ССОПиР

О.Г. Шадский