

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОБЛАСТНОГО  
ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «ЦЕНТР ПОМОЩИ  
ДЕТЯМ, ОСТАВИМ СЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, «ОРЛИНОЕ  
ГНЕЗДО» В СООТВЕТСТВИИ С РАСПОРЯЖЕНИЕМ ДЕПАРТАМЕНТА  
ПО ВОПРОСАМ СЕМЬИ И ДЕТЕЙ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ ОТ 29.03.2016 №  
121-Р «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПЛАНА ДЕПАРТАМЕНТА ПО ВОПРОСАМ  
СЕМЬИ И ДЕТЕЙ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ  
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ  
ОРГАНИЗАЦИЙ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ ДЕПАРТАМЕНТУ,  
ОКАЗЫВАЮЩИХ УСЛУГИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ,  
НА ПЕРИОД 2016-2018 ГОДОВ»

Ключевые группы показателей для оценивания качества услуг, предоставляемых  
организациями социальной сферы, были разработаны в Приказе от 8 декабря 2014 г.  
№995н

В ходе проведения независимой оценки членами Общественного совета при Департаменте по вопросам семьи и детей Томской области было посещено данное учреждение с целью знакомства с материально-технической базой учреждения, его воспитанниками, сотрудниками, проведен анализ сайтов, а также использован отчет, предоставленный оператором.

Для проведения независимой оценки качества услуг ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо» (далее – Центр) оператором были использованы метод анкетирования, структурированного наблюдения и документальный метод. Для каждого метода был разработан инструментарий, с помощью которого выявлялись показатели по следующим переменным:

1. Открытость и доступность информации об организации;
2. Комфортность условий и доступность получения услуг;
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг в организации.

Для проведения опроса был использован метод целевой выборки. Полевая часть исследования (опрос, наблюдение, анализ сайтов) проходила в сроки с 01.09.2016 по 31.10.2016г.

Оценка качества работы Центра проводилась посредством невключенного структурированного наблюдения, анализа сайта, а также с помощью опроса потребителей услуг центра – воспитанников центра и клиентов службы сопровождения замещающих семей и школы приемных родителей.

**Балльные оценки параметров качества услуг**

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах
		Центр «Орлиное гнездо»
<b>I. Открытость и доступность информации об организации:</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"): (максимум – 3 балла)		2,9
1.1. "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) в сети "Интернет"	Анализ сайтов	1
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"	Анализ сайтов	0,9
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	Невключенное наблюдение	1
2. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): (максимум – 2 балла)		2
2.1. телефон	Анализ сайтов	1
2.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	Анализ сайтов	1
3. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: (максимум – 2 балла)		2
3.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	Статистика	1
3.2. доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте	Статистика	1

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах
		Центр «Орлиное гнездо»
организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений		
4. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: (максимум – 3 балла)		3
4.1. лично в организацию социального обслуживания	Невключенное наблюдение	1
4.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	Анализ сайтов	1
4.3. по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	Анализ сайтов	1
5. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: (максимум – 3 балла)		3
5.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	Невключенное наблюдение	1
5.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	Анализ сайтов	1
5.3. на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	Анализ сайтов	1
6. 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 (максимум – 1 балл).	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,91
<b>II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:</b>		
1. Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных (максимум – 1 балл).	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,89
2. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания (максимум – 1 балл).	Невключенное наблюдение	1
3. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (максимум – 1 балл).	Статистика	0,97
4. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных	0,54

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах
		Центр «Орлиное гнездо»
(максимум – 1 балл).	услуг	
<b>III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:</b>		
1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,84
2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,84
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	Статистика	0,5
<b>IV. Удовлетворенность качеством оказания социальных 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 (максимум – 1 балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,64
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: (среднеарифметическая величина в баллах)		0,9
2.1. жилым помещением	Опрос граждан-получателей социальных услуг	1
2.2. наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,86
2.3. питанием	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,86
2.4. мебелью, мягким инвентарем	Опрос граждан-	0,87

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах
		Центр «Орлиное гнездо»
	получателей социальных услуг	
2.5. предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,86
2.6. хранением личных вещей	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,79
2.7. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Опрос граждан-получателей социальных услуг	1
2.8. конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,88
2.9. графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Опрос граждан-получателей социальных услуг	1
2.10. оперативностью решения вопросов	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,91
3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных (максимум – 1 балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,83
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): (максимум – 1 балл)	Статистика	1
5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных (максимум – 1 балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,83

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах
		Центр «Орлиное гнездо»
<b>Итоговое значение (максимум 26 баллов)</b>		<b>23,59</b>

По результатам независимой оценки качества работы ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Томска» показал результат в 23,59 балла (из возможных 26 возможных) или 90,7%.

Таким образом, экспертиза показала высокий уровень работы данного учреждения, соответствие основным параметрам оценки качества работы организаций социального обслуживания. Тем не менее, необходимы дополнительные меры по формированию полного соответствия всем требованиям.

Предложения:

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет» порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утвержденному уполномоченным Федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
2. Проработать вопрос улучшения благоустройства территории и содержания помещений.
3. Проработать вопрос по улучшению качества спортивно-оздоровительных мероприятий.
4. Взять на контроль повышение квалификации работников учреждения.
5. Проработать вопрос по улучшению качества проведения досуговых мероприятий мероприятий.
6. Взять на контроль вопрос организации питания воспитанников.

По результатам проведенной независимой оценки качества оказания социальных услуг в 2016 году в 8 центрах помощи детям, оставшимся без попечения родителей, ОГБУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо» занял 7 место.

*Председатель  
Общественного Совета*

*Томск*