

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБЛАСТНЫМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ КАЗЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ
«ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ,
«ОРЛИНОЕ ГНЕЗДО», ПРОВЕДЕННАЯ В 2019 ГОДУ**

В ходе проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг 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 сайта, а также использован отчет, предоставленный оператором.

Ключевые группы показателей для оценивания качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями социальной сферы, утверждены Приказом Минтруда Российской Федерации от 23.05.2018 №317н. Вычисление производилось в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, в соответствии с Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Для проведения социологического обследования с целью проведения независимой оценки качества условий оказания услуг ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо» (далее – ЦПД «Орлиное гнездо») оператором были использованы методы 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 предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги.
3. Доступность услуг для инвалидов.
4. Доброжелательность, вежливость работников организации.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Для проведения опроса был использован метод целевой выборки. Оценка качества работы ЦПД «Орлиное гнездо» проводилась посредством невключенного структурированного наблюдения, анализа сайта, а также с помощью опроса потребителей услуг центра – воспитанников и клиентов службы сопровождения замещающих семей.

Рассмотрим результаты оценивания каждого параметра информационной открытости и доступности ЦПД «Орлиное гнездо», предоставленные оператором, проводившим социологическое обследование с целью проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

Показатели	Значимость показателя	Значение показателей в баллах	Итог по показателю 1
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным	0,3	100	30

нормативными правовыми актами			
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	0,3	100	30
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"	0,4	95	38
Итого в баллах:			98

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Показатели	Значимость показателя	Значение показателя в баллах	Итого по показателю 2
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	0,3	100	30
2.2. Время ожидания предоставления услуги	0,4	100	40
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	0,3	81	24,3
Итого в баллах:			94,3

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Показатели	Значимость показателя	Значение показателя в баллах	Итого по показателю 3
3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0,3	60	18
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0,4	80	32
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	100	30
Итого в баллах:			80

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

Показатели	Значимость показателя	Значение показателя в баллах	Итого по показателю 4
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	0,4	100	40

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	74	29,6
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	100	20
Итого в баллах:			89,6

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Показатели	Значимость показателя	Значение показателя в баллах	Итого по показателю 5
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	0,3	100	30
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	0,2	100	20
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	0,5	67	33,5
Итого в баллах:			83,5

По результатам независимой оценки качества работы ОГКУ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Орлиное гнездо» показал результат в 89,1 баллов (из 100 возможных). Таким образом, экспертиза показала высокий уровень работы данного учреждения, соответствие основным параметрам оценки качества условий оказания социальных услуг. Тем не менее, необходимы дополнительные меры по формированию полного соответствия всем требованиям.

В ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в ЦПД «Орлиное гнездо» было выявлено следующее:

1. Наблюдение показало, что в помещениях учреждения и на прилегающей к нему территории отсутствуют следующие условия, обеспечивающие доступность получения услуг для инвалидов:

- оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами);
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

2. В учреждении также отсутствуют:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

3. Некоторые воспитанники не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в учреждении, доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг в учреждении, общими условиями оказания услуг в учреждении. Согласно мнению воспитанников Центра, их не устраивают некоторые организационные моменты, выбор игрушек и качество отношений внутри учреждения.

В связи с обозначенными недостатками, предлагаем провести следующие мероприятия по улучшению работы учреждения:

1. Продолжить работу по обеспечению доступности объектов и получению социальных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья:

- оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами);
- оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения;
- обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2. Провести совещание в коллективе, на котором обратить внимание специалистов, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, на необходимость соблюдения доброжелательности и вежливости при общении с воспитанниками.

3. Продумать план организационных мероприятий с привлечением воспитанников к обсуждению.

Председатель Общественного совета



Г.П. Сартакова