



*Зачем то
подать
соз кабар -
от 21.04.17*

**Министерство
труда и социальной защиты населения
Забайкальского края
Государственное учреждение
социального обслуживания населения
«Центр психолого-педагогической
помощи населению «Доверие»
Забайкальского края
672030, г. Чита, ул. Текстильщиков, 1а
Тел/Факс::25-14-88
e-mail:guso_doverie@mail.ru
pochta guso_doverie@mail.ru
ИНН/КПП 7536030345/753601001
ОГРН 1027501184941
« ___ » _____ 2017г. № _____**

**Председателю Общественного
совета в сфере социального
обслуживания населения
Забайкальского края**

С.З. Кимовой

Отчет организации-оператора (ГУСО ЦППН «Доверие» Забайкальского края) по итогам проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края в 2016 году

В 2016 году проведена независимая оценка качества предоставления социальных услуг в 27 государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края, из них: 10 социально-реабилитационных центров (ГУСО «Акшинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Задор» Забайкальского края; ГУСО «Шилкинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Сибиряк» Забайкальского края; ГУСО «Новоширокинский социально-реабилитационный центр «Семья» Забайкальского края; ГУСО «Нерчинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гарант» Забайкальского края; ГУСО «Бадинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Искра» Забайкальского края; ГУСО «Калганский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Улыбка» Забайкальского края; ГУСО «Краснокаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Доброта» Забайкальского края; ГУСО «Билитуйский социально-реабилитационный центр «Подросток» Забайкальского края; ГУСО «Малетинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» Забайкальского края; ГАУСО «Шерловогорский реабилитационный центр «Топаз» Забайкальского края), 8 центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей (ГУСО «Шилкинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Жаворонок»

2

Забайкальского края; ГУСО «Первомайский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Родник» Забайкальского края; ГУСО «Линевоозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» Забайкальского края; ГУСО «Шерловогорский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Аквармарин» Забайкальского края; ГУСО «Борзинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Светлячок» Забайкальского края; ГУСО «Вершино-Шахтаминский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Маленькая страна» Забайкальского края; ГУСО «Могочинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Журавленок» Забайкальского края; ГУСО «Петровск-Забайкальский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» Забайкальского края), **3 комплексных центра социального обслуживания населения** (ГУСО «Красночикойский комплексный центр социального обслуживания населения «Черемушки» Забайкальского края; ГУСО «Приаргунский комплексный центр социального обслуживания населения «Солнышко» Забайкальского края; ГАУСО «Петровск-Забайкальский комплексный центр социального обслуживания населения «Ветеран» Забайкальского края), **2 центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов** (ГУСО «Шелопугинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Забайкальского края; ГУСО «Могочинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Забайкальского края;), **2 дома-интерната психоневрологического профиля** (ГСБУСО «Шилкинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края; ГАУСО «Первомайский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края), **1 дом-интернат для престарелых и инвалидов** (ГСУСО «Солонеченский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» Забайкальского края) и **1 дом-интернат для умственно-отсталых детей** (ГСУСО «Петровск-Забайкальский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей» Забайкальского края).

В анкетировании приняли участие **2728** респондентов – получателей социальных услуг, из них: 33% – мужчины и 67% – женщины.

Формами проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края стали:

– изучение общественного мнения посредством проведения анкетирования среди получателей социальных услуг (сплошной опрос получателей социальных услуг согласно плановой мощности и формам социального обслуживания, утвержденным государственным заданием на каждое учреждение);

– экспертная оценка условий предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края (в качестве экспертов выступили члены Общественного совета);

– контент-анализ открытых источников информации о деятельности государственных учреждений социального обслуживания (сайт www.bus.gov.ru, сайты учреждений).

В проведении независимой оценки качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания Забайкальского края было использовано пять групп показателей, утвержденных Общественным советом в сфере социального обслуживания населения Забайкальского края:

1) показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (максимальное суммарное количество баллов по данной группе показателей – **15 баллов**);

2) показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (максимальное суммарное количество баллов по данной группе показателей – **8 баллов**);

3) показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (максимальное суммарное количество баллов по данной группе показателей – **2 балла**);

4) показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (максимальное суммарное количество баллов по данной группе показателей – **3 балла**);

5) показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (максимальное суммарное количество баллов по данной группе показателей – **5 баллов**).

Максимальное суммарное количество баллов по 5 группам показателей в стационарном социальном обслуживании составляет **31 балл** (количество баллов по каждому учреждению в разрезе утвержденных показателей отражены в Приложении 1).

Максимальное суммарное количество баллов по 5 группам показателей в социальном обслуживании на дому составляет **33 балла** (количество баллов по каждому учреждению в разрезе утвержденных показателей отражены в Приложении 2).

В первой группе показателей были выделены следующие положения:

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») – «открытость и прозрачность государственных учреждений» – показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет». Основным недостатком большинства учреждений является низкий рейтинг открытости и прозрачности государственных и муниципальных учреждений на сайте www.bus.gov.ru. Данный рейтинг формируется автоматически, по 5 пунктам – общая информация, информация о госзадании, показатели качества услуг,

показатели объема услуг, информация о ПФХД или показателях бюджетной сметы, размещенным на сайте. Наименьшее количество баллов по данному показателю набрали 3 учреждения: ГУСО «Вершино-Шахтаминский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Маленькая страна» Забайкальского края» (присутствует только общая информация об учреждении); ГУСО «Линёвоозерский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» Забайкальского края» (присутствует только общая информация об учреждении); ГУСО «Малетинский социально-реабилитационный центр «Гармония» Забайкальского края» (присутствует только общая информация об учреждении) – 0,10 баллов.

2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. Альтернативная версия сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению существует у всех ГУСО Забайкальского края. По данному критерию все учреждения набрали высший балл.

3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг. Дистанционные формы взаимодействия с получателями социальных услуг существуют у всех ГУСО Забайкальского края). По данному критерию все учреждения набрали высший балл.

4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации. По результатам анализа данных анкет наименьшая результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия отмечается в ГУСО «Могочинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Журавленок» Забайкальского края (0,24 балла из 2 возможных). Низкий показатель данного учреждения можно объяснить спецификой получателей социальных услуг (несовершеннолетние), которые в силу возрастных особенностей, либо иных ограничений не могут воспользоваться дистанционными способами взаимодействия.

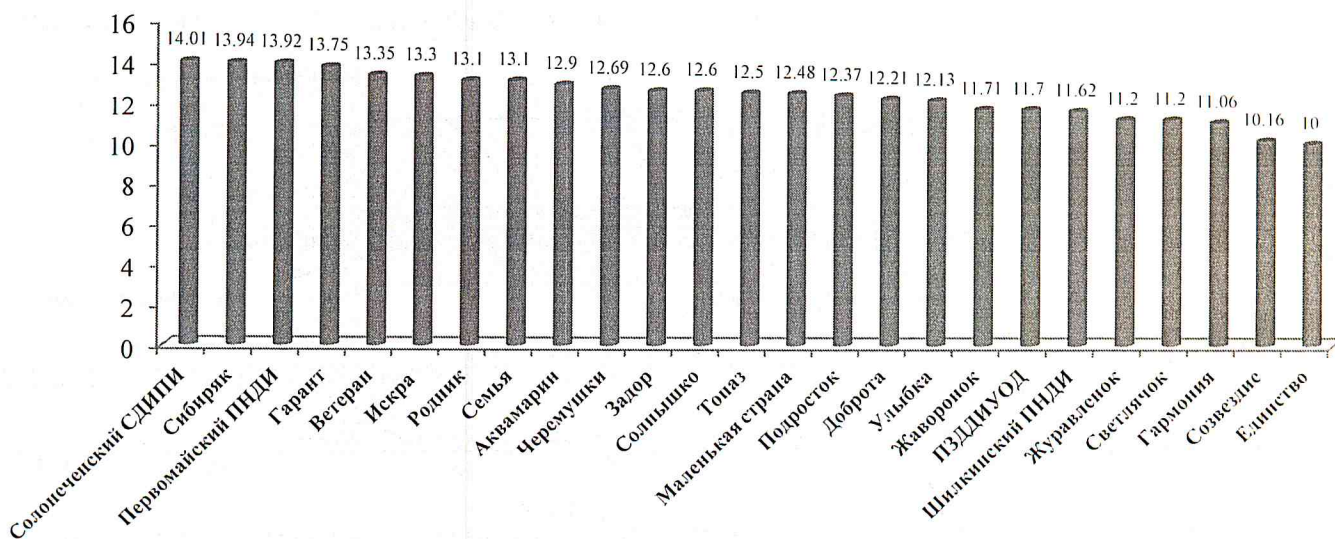
5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. По данному показателю все учреждения набрали максимальное количество баллов из возможного числа баллов (3 балла).

6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. По данному критерию наименьшее количество баллов (1,5 балла из 3) набрали 6 учреждений: ГУСО «Шерловогорский ЦПДОПР «Акварин» Забайкальского края; ГУСО «Могочинский ЦПДОПР «Журавленок» Забайкальского края; ГУСО «Петровск-Забайкальский ЦПДОПР «Единство» Забайкальского края, ГУСО «Могочинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Забайкальского края; ГАУСО «Петровск-Забайкальской детский дом-интернат для умственно-отсталых детей» Забайкальского края; ГУСО «Новоширокинский СРЦ «Семья» Забайкальского края. Это связано с тем, что, в данных учреждениях отсутствует информация о порядке подачи жалобы в общедоступных местах на информационных стендах (согласно акту независимой оценки качества

оказания социальных услуг в данных учреждениях). У всех учреждений социального обслуживания отмечается частичное предоставление информации о порядке подачи жалобы на официальных сайтах учреждений в сети «Интернет» (на сайтах ГУСО есть форма для оценки качества социальных услуг, однако отсутствует алгоритм подачи жалобы).

7. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания. По результатам данного опроса получателей социальных услуг, наименьшая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации наблюдается в ГУСО «Борзинский ЦПОПР «Светлячок» Забайкальского края, ГУСО «Малетинский СРЦ «Гармония» Забайкальского края и ГУСО «Петровск-Забайкальский ЦПОПР «Единство» Забайкальского края (0,3 балла).

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (стационарная форма)



официальном сайте организации; оборудовать территорию, входные зоны и специальное санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; обратить внимание на средний уровень удовлетворенности в отношении мероприятий, имеющих групповой характер.

16. **ГАУСО «Петровск-Забайкальский комплексный центр социального обслуживания «Ветеран» Забайкальского края** – продолжить деятельность по организации работы официального сайта учреждения; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения; обратить внимание на низкую удовлетворенность клиентов периодичностью прихода социальных работников на дом.

17. **ГУСО «Могочинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Журавленок» Забайкальского края** – продолжить деятельность по организации работы официального сайта учреждения; обратить внимание на низкий процент обращений по телефону; разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах в учреждении и на официальном сайте организации; оборудовать территорию, входные зоны и специальное санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

18. **ГУСО «Малетинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» Забайкальского края** – проработать вопрос по своевременности и полноте размещения информации об учреждении на сайте www.bus.gov.ru; продолжить деятельность по организации работы официального сайта учреждения; обратить внимание на низкий процент обращений по телефону; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; информировать получателей социальных услуг о работе учреждения, в том числе о порядке и перечне предоставляемых социальных услуг; оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

✓ 19. **ГУСО «Петровск-Забайкальский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» Забайкальского края** – продолжить деятельность по организации работы официального сайта учреждения; разместить информацию 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, в брошюрах, буклетах; обратить внимание на низкий процент обращений по телефону; разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах в учреждении и на официальном

7

учреждении и на официальном сайте организации; оборудовать территорию, входные зоны для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения.

24. ГУСО «Краснокаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Доброта» Забайкальского края – продолжить деятельность по организации работы официального сайта учреждения; обратить внимание на низкий процент обращений по телефону; разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах в учреждении и на официальном сайте организации; оборудовать территорию, входные зоны для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения; обратить внимание на низкую удовлетворенность (13%) клиентов периодичностью прихода социальных работников на дом.

25. ГУСО «Нерчинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гарант» Забайкальского края – продолжить деятельность по организации работы официального сайта учреждения; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; продолжить работу по оборудованию территории, входных зон для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; обратить внимание на низкую удовлетворенность получателей социальных услуг порядком оплаты социальных услуг (55%), в связи с этим организовать информирование получателей социальных услуг о порядке, перечне и оплате предоставляемых социальных услуг.

26. ГАУСО «Шерловогорский реабилитационный центр «Топаз» Забайкальского края – продолжить деятельность по организации работы официального сайта учреждения; обратить внимание на низкий процент обращений по телефону; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; продолжить работу по оборудованию территории, входных зон для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения.

✓ 27. ГСУСО «Петровск-Забайкальский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей» Забайкальского края – продолжить деятельность по организации работы официального сайта учреждения; разместить информацию 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, в брошюрах, буклетах; разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах в учреждении и на

8
официальном сайте организации; продолжить работу по оборудованию территории, входных зон и специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения.

Методист ГУСО ЦПППН «Доверие»
Забайкальского края

Е.А. Гаврилова

Заместитель директора по учебно-методической работе ГУСО ЦПППН «Доверие» Забайкальского края

А.А.Кастарная

Директор ГУСО ЦПППН «Доверие»
Забайкальского края

Н.Е. Кузьмина