

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОБЛАСТНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «СОЦИАЛЬНО-
РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ
МОЛЧАНОВСКОГО РАЙОНА» В СООТВЕТСТВИИ С
РАСПОРЯЖЕНИЕМ ГУБЕРНАТОРА ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ ОТ 26.11.2014
№279-Р «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ
(«РЕГИОНАЛЬНОЙ ДОРОЖНОЙ КАРТЫ») ПО ФОРМИРОВАНИЮ В
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ,
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ И
ОБРАЗОВАНИЯ НА 2014-2015 ГОДЫ»

Ключевые группы показателей для оценивания качества услуг, предоставляемых организациями социальной сферы, были разработаны в Приказе от 8 декабря 2014 г. №995н и отражены в распоряжении Губернатора Томской области от 26.11.2014 №279-р «Об утверждении Плана мероприятий («Региональной дорожной карты») по формированию в Томской области независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования на 2014-2015 годы».

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 «Социально-реабилитационный центр Молчановского района» (далее - СРЦН) 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 01.10.2015 по 15.11.2015.

Оценка качества работы СРЦН проводилась посредством невключенного структурированного наблюдения, анализа сайта, а также с помощью опроса потребителей услуг центра – родителей и воспитанников.

Балльные оценки параметров качества услуг

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах
		<i>СРЦ Молчановского района</i>
I. Открытость и доступность информации об организации:		
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)		2,7
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"	Анализ сайтов	0,8
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
		СРЦ Молчановского района
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	0,97
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:		
1. Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных (максимум – 1 балл).	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,97
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	1
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	0,88

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах
		СРЦ Молчановского района
(максимум – 1 балл).	услуг	
III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:		
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	0,91
2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,94
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	1
IV. Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг:		
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	0,7
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: (среднеарифметическая величина в баллах)		0,69
2.1. жилым помещением	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,73
2.2. наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,79
2.3. питанием	Опрос граждан-получателей социальных услуг	Данный вид услуг не оказывается
2.4. мебелью, мягким инвентарем	Опрос граждан-	0,76

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах
		СРЦ Молчановского района
	получателей социальных услуг	
2.5. предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,51
2.6. хранением личных вещей	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,64
2.7. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,64
2.8. конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,7
2.9. графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Опрос граждан-получателей социальных услуг	Данный вид услуг не оказывается
2.10. оперативностью решения вопросов	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,76
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	0,82
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	1

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах
		<i>СРЦ Молчановского района</i>
Итоговое значение (максимум 26 баллов)		24,58

По результатам независимой оценки качества работы ОГКУ «Социально-реабилитационный центр Молчановского района» показал результат в 24,58 балла (из возможных 26) или 94,5%.

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. Решить проблему перехода из поисковых систем (Google, Yandex и т.д.) не по полному, а по сокращенному названию учреждения для пользователя, например СРЦН Молчаново.
2. Усилить контроль над таким каналом коммуникации, как электронная почта, поскольку ответы на запросы оператора, отправленные на электронный адрес организации, приходили позднее, чем через сутки.
3. Проработать вопрос по улучшению оснащенности жилых помещений оборудованием, мебелью, инвентарем, сантехнического оборудования.

При формировании Рейтинга из 4 социально-реабилитационных центров, в которых проходила оценка качества оказания услуг сентябре-ноябре 2015 года, ОГКУ «Социально-реабилитационный центр Молчановского района» занял 3 место.