

**Заключение**  
**ГКУ "Центр развития и контроля качества"/организации-оператора по результатам сбора и обобщения информации в рамках проведения независимой оценки качества социальных услуг в 2017 г. о качестве оказания услуг ГБССУ СО ГПВИ "Суровикинский психоневрологический интернат"**

Независимая оценка качества социальных услуг в 2017 году проводилась на основании решения Общественного Совета комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 25.11.2016. Организацией-оператором ГКУ "Центр развития и контроля качества" был разработан инструментарий для сбора и обобщения информации в соответствии с критериями оценивания (приказ комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 24.01.2017 № 109, техническое задание на организацию проведения независимой оценки качества оказания услуг организаций социального обслуживания населения Волгоградской области, утвержденное решением общественного совета комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 10.03.2017).

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания социальных услуг организациями социального обслуживания проводился организацией-оператором по **четырем основным направлениям:**

1. Изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации социального обслуживания (Портал Губернатора Волгоградской области, на странице комитета социальной защиты населения Волгоградской области, на сайте bus.gov.ru.

2. Сбор данных и оценка удовлетворенности качества оказания услуг получателями социальных услуг посредством метода интервьюирования и анкетного опроса.

3. Анализа документов, фотоматериалов и интервью с экспертом организации-оператора по доступной среде.

4. Анализа документов, имеющихся в учреждении.

Перечень поступивших документов:

- все документы соответствуют формальным требованиям

По результатам сбора и обобщения информации в рамках проведения независимой оценки качества социальных услуг в 2017 г. ГБССУ СО ГПВИ "Суровикинский психоневрологический интернат".

Кроме рекомендуемых организацией-оператором документов, был сформирован отчет учреждения о проведении оценки оказания услуг экспертной группой организации, в котором отражены основные показатели и результаты оценки. Приложены фотографии.

***По I критерию "Открытость и доступность информации об учреждении"***

- на сайте bus.gov.ru – проверено 19 документов, в соответствии с требованиями приказа Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011г. № 86-н.

Результаты:

- отсутствует 1 документ: а) решение учредителя о создании учреждения.

Рекомендации:

1. Разместить соответствующий документ на сайте.

2. Продолжить работу по обеспечению доступности информации для получателей социальных услуг посредством консультаций и применения информационных буклетов, листовок.

- на официальном сайте комитета социальной защиты населения Волгоградской области (в соответствии с 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в

Российской Федерации") - проверено 13 документов.

**Результаты:**

- отсутствует персональный состав работников
- размещена ссылка на сайт, копии документов о плане финансово – хозяйственной деятельности отсутствуют
- отсутствуют правила внутреннего распорядка получателей социальных услуг
- неактуальная информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (2015 г.)
- в разделе "независимая оценка качества социальных услуг" размещен приказ 995 – Н, размещена дополнительная информация, которая не соответствует данному разделу

**Рекомендации:**

1. Разместить отсутствующие документы на официальном сайте.
2. В разделе "Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг" разместить фотографии имеющегося оборудования, специализированных кабинетов, дать разъяснения, которые бы позволили получателю социальных услуг определить насколько подходит конкретно для оказания услуг данная организация.
3. Сделать ссылки и разделы сайта активированными, сделать их рабочими, либо удалить с сайта
4. Разместить пакет документов по независимой оценке качества социальных услуг:
  - рекомендации по плану повышения качества оказания услуг в учреждении и их исполнении
  - образцы анкет, по которым проводились опросы получателей социальных услуг
  - нормативно- правовые акты:
    - приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 № 995-н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания";
    - порядок проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Волгоградской области, утвержденный решением общественного совета комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 25.11.2016.
    - рейтинг организаций социального обслуживания по НОК
    - ссылку на ответственного за организацию независимой оценки качества социальных услуг.
5. Разместить схему проезда в организацию.
6. Проанализировать размещенные на сайтах материалы на предмет грамматических ошибок.
  - Имеется информация о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации, в брошюрах и буклетах.
  - Имеется альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению.
  - Имеется официальный сайт - <http://pnisurov.ucoz.ru/>

**Дистанционные способы взаимодействия.**

-Имеются дистанционные способы взаимодействия: рабочий телефон, и рабочая электронная почта (по результатам контрольных звонков в организацию и на эл. почту экспертной группой оператора).

*Результативность обращений для получения необходимой информации: при использовании дистанционных способов взаимодействия.*

**Телефон.**

-Звонок (15.05.2017, 14:00). Л №1: "Здравствуйте! Я бы хотела бы пристроить к Вам в учреждение родственника, что нужно сделать?"

**Ответ:**

Два раза звонила, не берут телефон 8-(84473) 2-26-31, позвонила в бухгалтерию 8-(84473) 9-41-33. Специалист взял телефон, название учреждения не назвала, не представилась, эксперт сообщила, что целый день не может дозвониться по номеру: 8-(84473) 2-26-31, и задала вопрос согласно легенде. Специалист сказала: «Девушка, вообще – то 5 часов уже, специалистов нет, Вам только платные услуги? По платным знаю. Эксперт ответила: «а бесплатно тоже как – то можно?» ответ» понятия не имею", позвоните в 8.30 Марии Александровне и дала номер телефона. Тон был невежливым, недоброжелательным, казалось, что специалиста отвлекли и время работы уже закончилось.

**Результаты:**

- не удавалось дозвониться с первого раза, телефоны на сайте были неактуальными, не брали телефон, с 3-го раза удалось позвонить в бухгалтерию

- специалист не представилась, не назвала наименование учреждения, не поприветствовала

- проблема получателя социальных услуг не решена

- тон невежливый, недоброжелательный

- формальный подход на обращение получателя социальных услуг

- указывала на временные рамки своего рабочего дня

**Рекомендации:**

1. Сформировать процедуру по стандартному ответу по первичным запросам информации об услугах при обращении по телефону

2. Этикет ведения телефонных переговоров требует значительных корректировок: при разговоре с получателем социальных услуг специалист не назвала организацию, не назвала фамилию, имя, отчество и должность.

3. Размещать на сайте контактные телефоны конкретных специалистов, которые могут дать полную и актуальную информацию по всем вопросам об учреждении и оказываемых услугах на поступивший звонок по телефону.

4. Проверить на сайте действующие телефонные номера и исключить не работающие номера телефонов.

5. Провести дополнительные рабочие встречи по технике делового этикета с получателями социальных услуг. *(потенциально)*

**Электронная почта.**

Потребитель: Виктор Якушев. Дата отправления запроса в учреждение: 11.04.2017 в 15.00 -17.00. Л: "Добрый день! Мне территориально интересно попасть к Вам, чтобы мой папа у Вас лежал? Как мне можно к Вам попасть?"

**Результаты:**

- полный и содержательный ответ на запрос потребителя социальных услуг

- структурированный ответ

- оформление в виде "обращение гражданина" с фиксированной датой запроса и датой ответа.

**Рекомендации:**

**Порядок подачи жалоб.**

- Имеется возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: в организацию социального обслуживания, в электронной форме, по телефону/ на горячую линию.

- Порядок подачи жалоб размещен в общедоступных местах на стендах организации (по информации экспертной группы организации), на официальном сайте уполномоченного представителя органов власти

- Имеется наличие информации о порядке подачи жалобы в учреждение социального обслуживания на официальном сайте организации на портале комитета социальной защиты населения Волгоградской области, но оно не соответствует формальным требованиям оформления документов (нет подписи директора, оформление не по шаблону)

- Имеется раздел в ссылке "Адрес электронной почты учреждения" в разделе "Работа с обращениями"

**Рекомендации:**

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в соответствии с требованиями (на момент проведения независимой оценки качества порядок не был размещен -15.05.2017)

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации по результатам анкетирования потребителей социальных услуг составила 100% (19 чел.).

*По II критерию "Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения"*

Показатель по доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организациях социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп	
показатель	индикатор
Доступность прилегающей территории	наличие: - асфальта - тактильной плитки
Доступность входной группы	наличие: - пандуса - поручней - доступность дверного проема - тактильные средства и пиктограммы - отсутствие порогов - контрастная маркировка на ступенях
Доступность специально оборудованного санитарно-гигиенического	Наличие: - кнопки вызова

помещения		- поручней - доступности дверного проема (0.9) - разворота инвалидной коляски (1.5*1.5)
Наличие видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения		Наличие отсутствие

**Метод:**

Данный показатель сформирован в результате:

- анализа сведений, полученных в ходе проверки деятельности организаций социального обслуживания в рамках осуществления контроля за исполнением требований нормативных правовых актов,
- анализа документов организации в рамках осуществления контроля за исполнением мероприятий программы "Формирование доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и маломобильных групп населения в Волгоградской области",
- проведения интервью с главным специалистом отдела контроля качества ремонтных и строительных работ ГКУ "Центр развития и контроля качества" в социальной сфере, курирующим доступность объектов в рамках реализации Государственной программы "Доступная среда" на 2011-2020 годы;
- анализа фотографий объектов на предмет доступности проверяемых учреждений.

Данные по показателю доступности сформированы в результате анализа всех отделений и зданий проверяемых организаций, где оказываются услуги.

**Результаты:**

**1. Доступность прилегающей территории** (асфальт, тактильная плитка) – частично оборудовано

**2. Доступность входной группы:** оборудована

- ненормативные пандус
- нормативные поручни
- нормативная ширина дверного проема
- имеются тактильные средства и пиктограммы
- отсутствуют пороги
- имеется контрастная маркировка на ступенях

**3. Доступность санитарно-гигиенического помещения:** не оборудовано

- отсутствует кнопка вызова
- имеются поручни
- оборудована площадка для инвалида-колясочника

**4. Наличие аудио и видео-информаторов** – оборудовано

**Рекомендации:**

Рассмотреть возможность размещения кнопки вызова в санитарно-гигиеническом помещении, а также приведение в соответствие пандуса на входной группе.

2. Доля получателей социальных услуг, считающих:

- условия оказания услуг доступными составляет - 100% (19 чел.)

- оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее составляет 100%.

- Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг согласно экспертной группе организации - 100%

2. Укомплектованность организации специалистами, предоставляющими социальные услуги - 100% согласно данным экспертной группы организации

**По III критерию "Время ожидания предоставления социальной услуги"**

Данный показатель не оценивается - *стационарная форма обслуживания.*

**По IV критерию "Доброжелательность, компетентность, вежливость работников организации социального обслуживания"**

1. - доля получателей социальных услуг высоко оценивающих доброжелательность, вежливость, внимательность - 100%

2.- доля получателей социальных услуг высоко оценивающих компетентность - 100%

- доля работников, прошедших повышение квалификации по плану/ факту - 100% (1 б.)

**По V критерию "Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг"**

Исходя из анализа выборочных звонков экспертной группы организации-оператора, а так же экспертной группы, отмечается следующее:

ГБССУ СО ГПВИ "Суровикинский психоневрологический интернат"	
Имя получателя социальных услуг	Ответ получателя социальных услуг
Всего опрошенных - 19 чел. Выборочный обзвон - 2 чел. так как у остальных получателей социальных услуг не указан номер телефона. - 17 чел.	
1. Копаев Юрий Васильевич	абонент временно недоступен
2. Васин Петр Федорович	трубку не берет
Согласно проведенному экспертной группы организации анкетному опросу получателей социальных услуг 94% опрошенных респондентов считают условия оказания услуг доступными, 89% опрошенных удовлетворены наличием оборудования для предоставления социальных услуг, 94% удовлетворены питанием, 94% опрошенных удовлетворены предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, порядком оплаты социальных услуг, конфиденциальностью предоставления социальных услуг, графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания, оперативностью решения вопросов, 100% готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. 100% удовлетворенных качеством проводимых мероприятий.	

- 94% опрошенных считают, что их жизнь стала лучше

- Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиям предоставления социальных услуг: жилым помещением, наличием оборудования для предоставления социальных услуг, мебелью, мягким инвентарем, хранением личных вещей, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, порядком оплаты социальных услуг, конфиденциальностью предоставления социальных услуг, оперативностью решения

вопросов, графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания -100% .

- Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных питанием и предоставлением социально-бытовых услуг составляет – 94 %

- Жалоб в организации не зарегистрировано

5.100% опрошенных потребителей социальных слуг готовы рекомендовать организацию социально обслуживания.

#### Рекомендации:

1. Проанализировать причины частичной удовлетворенности получателей социальных услуг условиями предоставления услуг и питанием и принять меры по их устранению.