

**СОГЛАСОВАНО**

Министерство социальной защиты,  
труда и занятости Республики Карелия

**УТВЕРЖДАЮ**

Председатель Правления Фонда



«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

Е.А.Антошко

«20» декабря 2016 г

## СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

о реализации мероприятий проекта

### «От оценки качества услуги - к качеству жизни общества»

в рамках реализации подпрограммы «Поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций в Республике Карелия» на 2014-2020 годы государственной программы Республики Карелия «Развитие институтов гражданского общества и развитие местного самоуправления, защита прав и свобод человека и гражданина» на 2014-2020 годы на 2016 год

#### I. Общая информация

1.	Название мероприятия	Проект «От оценки качества услуги - к качеству жизни общества»
2.	Название программы, в рамках которой реализовано мероприятие	Подпрограмма «Поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций в Республике Карелия» на 2014-2020 годы государственной программы Республики Карелия «Развитие институтов гражданского общества и развитие местного самоуправления, защита прав и свобод человека и гражданина» на 2014-2020 годы
3.	Место проведения	Республика Карелия
4.	Сроки проведения	с 11.01.2016 г. по 20.12.2016 г.
5.	Авторы идеи	Антошко Е.А., Комиссарова И.А., Белова М.Ф., Жукова И.А., Колеченок Е.Н.
6.	Соруководители мероприятия	Комиссарова Ирина Анатольевна Белова Марина Фридриховна

#### II. Участники мероприятия

##### 1. География участников

	Общее количество участников
Количество участников	1 городской округ и 11 муниципальных районов
Наименование муниципальных образований, субъектов Российской Федерации, стран мира, представители которых участвовали в мероприятии	<i>Организаторы, преподаватели, эксперты - консультанты</i> – Петрозаводский городской округ <i>Участники и независимые эксперты качества</i> – Беломорского, Пудожского, Сортавальского, Олонецкого, Калевальского, Медвежьегорского, Суоярвского, Олонецкого, Питкярантского, Прионежского, Лоухского муниципальных районов.

##### 2. Социальный статус участников

№ п/п	Статус участника в мероприятии	Количество участников
1.	Специалисты, организовавшие проведение мероприятия	9
2.	Представители органов исполнительной власти	1
3.	Представители органов местного самоуправления	6
4.	Представители российских некоммерческих (общественных) объединений	38
5.	Представители международных и зарубежных некоммерческих (общественных) объединений	-
6.	Иные участники	-
7.	Общее количество участников	934

### III. Организаторы проекта

1. Организации и учреждения, реализовавшие мероприятие, а также оказавшие поддержку в реализации мероприятия:

№ п/п	Название организации/ учреждения	Контактные данные (адрес, телефон, факс, e-mail)	ФИО и должность руководителя	Содержание (вид) участия (поддержки)
<b>Социально-ориентированные некоммерческие организации – партнеры - организаторы проекта</b>				
1.	Карельский региональный общественный благотворительный фонд «Центр развития молодежных и общественных инициатив»	Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Правды, д.31	Председатель Правления Антошко Елена Анатольевна <a href="mailto:svet.avard@gmail.com">svet.avard@gmail.com</a>	Координация событий проекта Методологическое сопровождение и обобщение результатов независимой оценки качества
<b>Органы власти и организации – партнеры, поддерживавшие реализацию проекта</b>				
1.	Министерство социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия	Республика Карелия, г. Петрозаводск, пр. Ленина, 6	Министр Соколова Ольга Александровна	Субсидирование проекта Информационная поддержка Участие в событиях проекта
2.	Общественный совет в сфере социальной защиты и социального обслуживания при Министерстве социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия	Республика Карелия, г. Петрозаводск, пр. Ленина, д.6	Председатель Гехт Николай Леонидович	Участие в проведении независимой оценки качества
3.	ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования»	Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Правды, 31	Ректор Посадник Лариса Анатольевна	Научно-методическое сопровождение методологии НСОК Участие в экспертизе

				качества Участие в событиях Аренда помещений
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения» Беломорского муниципального района	Республика Карелия, 186500, г. Беломорск, ул. Комсомольская, д.3	Директор Бойко Наталья Викторовна <a href="mailto:bonavi85@mail.ru">bonavi85@mail.ru</a>	Прохождение независимой оценки качества и участие в проведении
5.	Пудожское муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»	Республика Карелия, 186150, г. Пудож, ул. Пионерская, д. 1	Директор Журо Татьяна Ивановна <a href="mailto:pudsoz_obs1@mail.ru">pudsoz_obs1@mail.ru</a>	Прохождение независимой оценки качества и участие в проведении
6.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Республика Карелия, 186753, Сортавальский район, п. Партала	И.о. директора Курский Олег Владимирович <a href="mailto:partala_di@nxt.ru">partala_di@nxt.ru</a>	Участие в независимой оценке качества
7.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Медвежьегорский психоневрологический интернат»	Республика Карелия, 186300 г. Медвежьегорск, ул. Мурманская, д. 8	Директор Доброхвалова Татьяна Валериевна <a href="mailto:pni@onego.ru">pni@onego.ru</a>	Прохождение независимой оценки качества и участие в проведении
8.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Калевальский дом - интернат для престарелых и инвалидов»	Республика Карелия, 186050, п. Калевала, ул. Заречная, д. 3	Директор Корхонен Ниеоли Ивановна <a href="mailto:kalevdom@onego.ru">kalevdom@onego.ru</a>	Прохождение независимой оценки качества и участие в проведении
9.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Республика Карелия, 186007, Олонецкий район, с. Видлица, ул. Школьная, д.24	Директор Аутио Ирина Ильинична <a href="mailto:viddil@rambler.ru">viddil@rambler.ru</a>	Прохождение независимой оценки качества и участие в проведении
10.	Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания населения» Питкярантского муниципального района	Республика Карелия, 186810, РК, г. Питкяранта, ул. Пушкина, д.3	Заведующая отделением Агдеева Жанна Анатольевна <a href="mailto:pitsocialcentr@mail.ru">pitsocialcentr@mail.ru</a>	Участие представителей организаций в качестве экспертов – консультантов/ независимых экспертов качества
11.	Муниципальное казённое учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Прионежского муниципального района	Республика Карелия, 185505, г. Петрозаводск, ул. Правды, д.14	Заведующие отделением Мыхина Светлана Михайловна Товстая Василиса Владимировна <a href="mailto:prionkcsn@sampo.ru">prionkcsn@sampo.ru</a>	Участие представителей организаций в качестве экспертов – консультантов/ независимых экспертов качества

12.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Суоярвского муниципального района»	Республика Карелия, 186870, г. Суоярви, ул. Н. Идрисова, д. 10	Заместитель директора Никитина Светлана Федоровна Заведующая отделением Ярохович Елена Александровна  <a href="mailto:L.Lenina@mail.ru">L.Lenina@mail.ru</a>	Участие представителей организаций в качестве экспертов – консультантов/ независимых экспертов качества
13.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Олонецкого национального муниципального района	Республика Карелия, 186000, г. Олонец ул. Полевая д.11а	Заместитель директора Чернобровкина Алла Игоревна Заведующие отделениями Паршукова Наталья Александровна Иванова Диана Николаевна <a href="mailto:sonol@onego.ru">sonol@onego.ru</a>	Участие представителей организаций в качестве экспертов – консультантов/ независимых экспертов качества
14.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Сортавальского муниципального района	Республика Карелия, 186790 Г. Сортавала, пл. Кирова, д.11	Заведующая отделением Соколова Мария Петровна  <a href="mailto:sortavala.cent@onego.ru">sortavala.cent@onego.ru</a>	Участие представителей организаций в качестве экспертов – консультантов/ независимых экспертов качества
15.	Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Лоухского муниципального района	Республика Карелия, 186660, пгт. Лоухи, ул. Октябрьская, дом 18	Заведующая отделением Иванова Анна Валерьевна  <a href="mailto:Anya-pes@yandex.ru">Anya-pes@yandex.ru</a>	Участие представителей организаций в качестве экспертов – консультантов/ независимых экспертов качества
16.	Муниципальное казённое учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Медвежьегорского муниципального района	Республика Карелия, 186323, Медвежьегорский район, д. Лумбуши, ул. Совхозная, д.10	Заведующие отделениями Васильева Алена Алексеевна Кайгородова Елена Анатольевна  <a href="mailto:zabota@onego.ru">zabota@onego.ru</a>	Участие представителей организаций в качестве экспертов – консультантов/ независимых экспертов качества

#### IV. Информация о содержании мероприятия (программы, проекта)

##### 4.1. Цель мероприятия:

Проведение независимой оценки качества оказания социальных услуг 6 организаций социального обслуживания, включённых в перечень Общественного совета в сфере социальной защиты при Министерстве социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия в 2016 году.

##### 4.2. Краткое описание мероприятия:

**В рамках проекта осуществлены следующие события, обеспечивающие его качество, результативность и эффективность:**

##### 4.2.1. декабрь 2015 – февраль 2016 года:

- создание Совета сокоординаторов из числа руководителей и специалистов организаций – партнеров;
- согласование Порядка проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг с Общественным советом по социальной защите и социальному обслуживанию при Министерстве здравоохранения и социального обслуживания Республики Карелия. (Порядок прилагается на электронном диске);
- заключение Соглашения о сотрудничестве по совместной реализации проекта Фондом, муниципальными комплексными центрами социального обслуживания Беломорского и Пудожского муниципальных районов, 4 государственными стационарными организациями социального обслуживания: Парतालский, Видлицкий и Калевальский дома-интернаты для престарелых и инвалидов, Медвежьегорский психоневрологический интернат (Копии Соглашений прилагаются на электронном диске);
- создание экспертных групп и определение экспертов – консультантов по каждой организации; заключение договоров с сотрудниками проекта, привлеченными специалистами, организациями, оказывающими услуги (Список прилагается в печатном виде и на электронном диске);
- научно-методическое обеспечение проекта осуществлено Антошко Елена Анатольевна, старший научный сотрудник Центра инноваций и экспертизы в образовании ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования» (подтверждающие документы представлены в финансовом отчете);
- ресурсная поддержка проекта осуществлена сотрудниками ГАУ ДПО РК «Карельский институт развития образования» (подтверждающие документы представлены в финансовом отчете);

4.2.2. **январь 2016 – декабрь 2016 года** - подготовка текущей и итоговой информации для размещения в средствах массовой информации.

- в течение всего периода осуществления проекта - информационное сопровождение проекта осуществлялось посредством направления писем в организации, выпуска пресс - и пост – релизов, проведение встреч с представителями организаций, участие в региональных и муниципальных событиях с целью популяризации идей проекта и представления результатов.

- декабрь 2015 года - информация о возможностях участия в проекте представлена на расширенном заседании коллегии Министерства социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия с участием руководителей и специалистов государственных и муниципальных организаций.

- декабрь 2015 года – июнь 2016 года - информация о событиях проекта размещена на электронных ресурсах:

1. [http://www.gov.karelia.ru/gov/News/2016/10/1006\\_19.html](http://www.gov.karelia.ru/gov/News/2016/10/1006_19.html)
2. <http://svet-avard.ru/ru/news/5074.html>
3. <http://svet-avard.ru/ru/news/5360.html>
4. <http://petrozavodsk.bezformata.ru/listnews/otcenka-kachestva-okazaniya-sotcialnih/51094010/>
5. [http://amsu.kondopoga.ru/new/all\\_news/48368.html](http://amsu.kondopoga.ru/new/all_news/48368.html)
6. [http://mintrud.karelia.ru/content/результаты\\_независимой\\_оценки\\_качества\\_оказания\\_услуг\\_организациями\\_социального\\_обслуживания](http://mintrud.karelia.ru/content/результаты_независимой_оценки_качества_оказания_услуг_организациями_социального_обслуживания)
7. [http://www.gov.karelia.ru/gov/News/2016/09/0930\\_03.html](http://www.gov.karelia.ru/gov/News/2016/09/0930_03.html)

- июнь 2016 года – результаты представлены на итоговой конференции Фонда с участием председателя Общественного совета в сфере социальной защиты и социального обслуживания при Министерстве здравоохранения и социального обслуживания Республики Карелия Гехта Н.Л. и главного специалиста Министерства Кузнецовой Г.Л.

- сентябрь, октябрь 2016 года – результаты реализации проекта представлены Антошко Е.А., научным консультантом проекта, на международных круглом столе и семинаре, проводимыми Петрозаводским и Тюбингенским университетами при поддержке Администрации Петрозаводского городского округа
- октябрь 2016 года – итоги независимой оценки качества представлены Комиссаровой И.А., Беловой М.Ф., соруководителями проекта, Антошко Е.А., научном консультанте проекта, на заседании Общественного совета в сфере социальной защиты и социального обслуживания при Министерстве социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия (ранее – Министерство здравоохранения и социального обслуживания Республики Карелия)
- ноябрь 2016 года – итоги реализации проекта представлены на IX Открытой научно-практической конференции «Гармония Севера: стандарты качества жизни» Антошко Е.А., Беловой М.Ф., Комиссаровой И.А.

**4.2.3. январь 2016– июнь 2016 года** – *проведение координационных сетевых консультаций по подготовке организаций к независимой оценке качества.* За время проекта проведено 18 групповых и более 150 индивидуальных консультаций для руководителей и сотрудников комплексных центров, в т.ч. с выездом в районы и использованием дистанционных технологий по вопросам организации внутренней системы оценки качества, самообследования организаций, подготовки и проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг. Консультацию по развитию потенциала качества в организациях социального обслуживания на основании современного законодательства в апреле 2016 года провел Председатель Общественного совета в сфере социальной защиты и социального обслуживания при Министерстве социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия Гехт Н.Л. Важное значение имели консультации, проведенные сотрудниками Фонда, по созданию паспортов социальных услуг, что позволило специалистам Центров и Домов-интернатов увидеть услугу в полном объеме и в полном цикле, осознать ее целостность и многофункциональность, а в дальнейшем обеспечить качество и эффективность их реализации. Участники проекта отмечают значимость консультаций по паспортизации услуг, оказываемых организациями социального обслуживания, по корректировке комплексных программ сопровождения получателей услуг профессиональными командами Центров, единым подходам к оформлению сопровождающих документов и материалов. Опыт введения в проект 6 экспертов - консультантов для каждой организации, участвующей в проведении внутренней и независимой оценки качества, обеспечил проведение последовательной, комплексной и системной деятельности с организациями, исходя из их уровня готовности к оценке качества, компетенций сотрудников в организации процессов самообследования, развитости командного потенциала организаций и способности работать в новом содержании и новых условиях. Проведенные консультации позволили повысить уровень осознанности участниками проекта значимости осуществляемой деятельности и содействовать в достижении наилучших результатов в осуществлении внутренней и независимой оценки качества.

**4.2.4. январь 2016 – апрель 2016 года** – *практическая деятельность экспертов по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг.*

За время проекта экспертами – консультантами и независимыми экспертами качества:

- проанализирована открытая информация, размещённая на сайтах учреждений: её наличие, состав и содержание для проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг;
- проведён очный этап независимой оценки качества оказания социальных услуг: анкетирование, интервьюирование получателей услуг, работников, партнеров, контрольные мероприятия и сбор дополнительной информации;
- оформлены протоколы по результатам опросов и контрольных мероприятий, оценены результаты и внесены экспертные оценки в экспертные заключения: описаны точки роста;

- подготовлены количественные своды результатов и итоговые аналитические информации по результатам экспертной оценки организаций;
- созданы экспертные дела организаций по итогам независимой оценки качества оказания социальных услуг (*Экспертные дела прилагаются на электронном диске*).

**4.2.5. май 2016 - декабрь 2016 года - обобщение результатов независимой оценки качества.** По результатам проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг экспертами-консультантами и независимыми экспертами качества:

- представлены итоги проведения независимой оценки качества и защищены на итоговой конференции;
- переданы в Фонд и организации, проходившие независимую оценку качества оказания социальных услуг, экспертные дела организаций;
- подготовлены количественные своды результатов, обобщенная итоговая аналитическая информация и рейтинг о результатах прохождения независимой оценки качества организаций социального обслуживания в 2016 году.

Итоговая информация и рейтинг о результатах проведения независимой оценки качества организаций социального обслуживания в 2016 году и экспертные дела переданы в Общественный совет при Министерстве социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия. (*Итоговые материалы прилагаются на электронном диске*).

**Независимую оценку качества в 2016 году прошли:**

1. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения» Беломорского муниципального района
2. Пудожское муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения»
3. Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
4. Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Медвежьегорский психоневрологический интернат»
5. Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
6. Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»

*Протокол Общественного совета от 3 октября 2016 года прилагается в печатном виде и на электронном диске.*

Результаты независимой оценки качества представлены на портале государственных и муниципальных организаций [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) и на сайтах организаций:

1. <http://kalevdom.ru/4193984280/>
2. <http://viddi-karelia.ru/about/>
3. <http://medpni.ru/results/>

**4.3. Основной результат мероприятия, включая качественные и количественные характеристики:**

**4.3.1. Доступность участия в проекте:**

Участниками Проекта стали 934 человека, из них:

- 471 человек - получатели услуг, добровольно принявшие участие в оценке удовлетворенности качеством оказания социальных услуг,
- 1 орган исполнительной власти – Министерство социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия (ранее Министерство здравоохранения и социальной защиты Республики Карелия),
- 1 Общественный совет в сфере социальной защиты и социального обслуживания при Министерстве социальной защиты, труда и занятости Республики Карелия,
- 1 государственная организация в сфере науки и образования,
- 11 органов местного самоуправления,

- 18 социально ориентированных некоммерческих и религиозных организаций.

**4.3.2. Независимую оценку качества прошли:**

4 государственных стационарных учреждения и 2 муниципальных комплексных центра социального обслуживания Республики Карелия.

**4.3.3. К участию в проекте были привлечены в качестве экспертов-консультантов и независимых экспертов качества:**

- 27 руководителей, специалистов, добровольцев государственных, муниципальных и социально ориентированных организаций, осуществляющих деятельность в сфере социального обслуживания, образования и молодежной политики;

*в качестве субъектов экспертизы - получающих услугу:*

- 38% от общего числа получателей услуг организаций социального обслуживания, прошедших независимую оценку качества оказания социальных услуг;

*в качестве субъектов экспертизы - работников организаций:* 57% от общего числа работников организаций социального обслуживания, прошедших независимую оценку качества оказания социальных услуг;

*в качестве субъектов экспертизы-представители партнёрских организаций:*

76% от общего числа организаций партнёров учреждений, проходящих независимую оценку качества

**4.3.4. Основные выводы по состоянию качества, сделанные экспертами-консультантами и независимыми экспертами качества:**

1. Организации поддерживают высокий уровень информационной открытости в соответствии со статьёй 13 Федерального закона от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

2. На сайтах большинства организаций (пять из шести) на момент проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг, имелась альтернативная версия для людей с инвалидностью по зрению.

3. Получатели услуг высоко оценивают благоустройство и содержание помещений организаций социального обслуживания и территорий, на которых они расположены. Высока эффективность использования материально-технической базы организаций.

4. В соответствии с вступлением в силу ФЗ № 442 от 28.12.2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» организациями социального обслуживания проводится необходимая работа по своевременности оказания услуг. Специалистами организаций сохраняется время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания менее 15 минут.

5. Услуги организаций максимально приближены к месту проживания получателей.

6. Получатели услуг всех организаций высоко оценивают уровень доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания.

7. В результате получения социальных услуг во всех организациях получатели удовлетворены условиями получения социальных услуг, качеством проводимых мероприятий, положительно оценивают качество жизни.

8. Работники организаций ориентированы на индивидуальный подход к определению нужд граждан в предоставлении социальных услуг.

9. Внутренняя система оценки качества деятельности всех организаций ориентирована на выявление актуального уровня качества предоставляемых социальных услуг, профилактики возможных проблем при оказании этих услуг.

10. Организации ориентированы на развитие, использование и объединение потенциала всех участников отношений для повышения качества оказываемых социальных услуг.

**4.3.5. Общие результаты независимой оценки качества по федеральным и региональным критериям представлены в таблице:**

Центры/ критерии	Открытость и доступность информации		Комфортность условий предоставленн я услуг и доступность их получения		Время ожидания предоставления услуги		Доброжелател ьность вежливость, компетентнос ть работников		Удовлетворенн ость качеством оказания услуг		Созидательн ость управленческ ого процесса		Итого	
	Максим. значение по критери ю, в том числе по ФП													
Максим. значение по критери ю, в том числе по ФП	21,0/ 15,0	100%	23,0/ 8,0	100%	3,0/ не замер яется	100%	17,0/ 3,0	100 %	12,0/ 5,0	100%	26,0	100%	102,0/ 31,0	100%
Стацио нар	15,4/ 11,8	73,4% / 78,7%	20,0/ 6,6	87,0% / 82,5%	2,0/не замер яется	66,7%/ не замеря ется	6,4/ 1,7	37,1 %/ 56,7 %	9,6/ 4,0	75,8% / 80,0%	11,8	43,1%	63,7/ 24,3	62,5% / 78,4%
Максим. значение по критери ю, в том числе по ФП	21,0/ 15,0	100%	17,0/ 2,0	100%	5,0/2, 0	100%	17,0/ 3,0	100 %	11,0/ 4,0	100%	26,0	100%	97,0/2 6,0	100%
Обслуж ивание на дому	18,3/ 13,3	87,2% / 88,7%	15,0/ 1,8	88,3% / 90,0%	4,5/ 2,0	90,0%/ 100,0 %	7,3/ 2,5	42,9 %/ 83,3 %	9,6/ 3,9	87,3% / 97,5%	12,9	51,2%	68,1/ 23,4	70,2% / 90,0%
Среднее значение оценки, в.т.ч. по ФП	21,0/ 15,0	100%	20,0/ 5,0	100%	4,0/2, 0	100%	17,0/ 3,0	100 %	11,5/ 4,5	100%	26,0	100%	99,5/2 8,5	100%
Среднее значение по факту, в.т.ч. по ФП	16,8/ 12,5	80,0% / 83,3%	17,5/ 4,2	87,5 %/ 84,0 %	3,3/ 2,0	82,5%/ 100%	7,2/ 2,1	42,4 %/ 70,0 %	9,4/ 4,0	81,7 %/ 88,9 %	12,3	47,3%	65,8/ 23,7	66,1 %/ 83,2 %

#### **4.3.6. Эффективность проекта подтверждают качественные изменения, произошедшие в организациях, благодаря проекту:**

1. Повысился уровень социального партнерства органов исполнительной власти, местного самоуправления и институтов гражданского общества, ответственности организаций за реализацию социальных услуг и включенности получателей услуг и членов их семей в государственно-общественное управление. В проекте, в ходе подготовки к проведению очного этапа независимой оценки качества оказания услуг, а также при проведении опроса, принимали участие государственные, муниципальные и социально ориентированные организации.

2. На официальных сайтах организаций размещена необходимая информация, в рамках обеспечения открытости и доступности информации об организации, в том числе для получателей услуг и членов их семей.

3. В каждой организации разработаны паспорта не менее 12 социальных услуг, позволяющие участникам отношений увидеть возможности организаций в удовлетворении потребностей и запросов получателей услуг.

5. Созданы условия для обеспечения проведения регулярной оценки качества удовлетворённости получателей услуг и членов их семей через систему анкетирования с целью изучения потребностей и запросов получателей.

6. Определены и приняты ценности развития инновационных процессов в организациях социального обслуживания, повышения научно-методического и проектного потенциала сотрудников.

7. Сформированы устойчивые навыки выявления в себе и в коллегах признаков универсальных, управленческих компетенций и компетенций по предоставлению услуг, а также способов их совершенствования.

8. Проявлена потребность работников организаций, получателей услуг и партнеров в активной совместной деятельности, выстраивании гармоничных отношений и раскрытии в коллективах организаций потенциала сотворчества.

9. Проявлено желание работников организаций и дальше повышать квалификацию (в период проведения независимой оценки качества 11 сотрудников организаций социального обслуживания повысили профессиональные компетенции в дополнительных профессиональных программах Фонда по подготовке экспертов), развивать психолого - педагогические компетенции для большего раскрытия творческого потенциала себя и получателей услуг.

10. Проявлено стремление к повышению уровня личностного доверия и авторитета у коллег.

11. Предусмотрено расширение включенности получателей услуг в разработку и реализацию нормативной правовой базы учреждения для повышения уровня их осознанности в развитии компетенций устойчивой жизнедеятельности.

12. Проявлена необходимость повышения качества состояния помещений, территорий и оборудования согласно оказываемому спектру услуг и современным требованиям, в том числе для маломобильных групп получателей услуг.

13. Всеми организациями разработаны и утверждены планы мероприятий по повышению качества оказания социальных услуг на 2016-2018 годы.

14. Организациями, участниками проекта, проявлено стремление к совместной деятельности, обмену опытом, созданию совместных проектов.

#### ***4.3.7. Обобщенные результаты позволяют определить основные точки роста потенциала качества центров социального обслуживания и Домов - интернатов в целом:***

1. Необходимо разработать порядок подачи жалоб, предложений и отзывов по вопросам качества оказания социальных услуг, разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, в целях повышения потенциала информационной открытости в соответствии с требованиями законодательства организациям.

2. Важно создать эффективную внутреннюю информационную систему организаций; повысить информационно-коммуникационные компетентности специалистов организаций.

3. Значимо обеспечить доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для людей с инвалидностью (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг, в целях повышения потенциала комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в соответствии с требованиями законодательства.

4. Необходимо оборудовать прилегающие территории, входные зоны, санитарно-гигиенические помещения с учетом требований доступности для всех групп получателей услуг.

5. Важно продолжить работу по созданию паспортов услуг полного цикла услуги получателю в связи с его индивидуальной нуждаемостью; применять новые виды социальных услуг социально-трудовые, коммуникативные для расширения спектра услуг и повышения качества жизни получателей услуг.

6. Значимо изучить возможность создания новых форм предоставления услуг и комплекса услуг, которые максимально удовлетворят потребности получателя, чье место жительства приближено к получению услуги в данных организациях и позволит наилучшим образом поддерживать и сохранять родственные связи.

7. Важно обеспечить повышение доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности для повышения потенциала доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций.

8. Необходимо создать условия для привлечения получателей услуг к продвижению успеха и достижений организации в событиях на различных уровнях для повышения удовлетворённости качеством предоставления услуг.

9. Важно обеспечить деятельность всех органов коллективного управления организаций с привлечением работников, партнеров, получателей услуг к решению общих задач расширения ресурсных возможностей организаций. Важно обеспечить оптимальность структуры органов управления.

10. Важно активно привлекать работников, партнеров и получателей услуг к созданию социально значимых проектов, к участию в управлении через организацию работы Попечительских советов, временных творческих групп.

11. Ценно формировать и развивать внутреннюю систему оценки качества и систему межведомственного взаимодействия.

12. Необходимо продолжить совместную деятельность с организациями-партнерами по разработке, внедрению и тиражированию инноваций в сфере социального обслуживания.

13. Значимо использовать в развитии социальных услуг на муниципальном, региональном и федеральном уровнях имеющийся потенциал организаций.

**4.4. Формы работы, использованные при проведении мероприятия** (*расшифровать используемые формы – «круглые столы», семинары, конференции и т.п.*), в том числе указание новых технологий работы с населением:

- Консультации участников проекта – это групповые и индивидуальные технологии повышения осознанности участников проекта в осуществляемой деятельности и содействия в достижении наилучших результатов.

- Анкетный опрос получателей услуг, работников и партнеров организаций – метод исследования, помогающий с использованием современных технологий электронного анкетного опроса, распространенного посредством размещения на Интернет-ресурсах и рассылки по электронной почте, выявить уровень удовлетворенности участников отношений качеством оказания социальных услуг и оценить уровень развития индивидуального и коллективного творческого потенциала себя и организаций.

- Социально-педагогические тренинги оценки качества результатов с участием получателей услуг (выпускников программ) – это эффективная форма исследования качества удовлетворенности получателями услуг уровня развития социальных компетенций по успешной самостоятельной организации жизнедеятельности после получения услуги.

- Внутренняя и независимая системы оценки качества – это комплекс специальных настроенных мер, проявленных в культуре сотрудничества и сотворчества участников отношений и позволяющих:

- оценивать достижения работников, получателей услуг, их представителей, партнеров, организации в оказании и получении социальных услуг,
- проявлять потенциальные точки роста развития организаций социального обслуживания,
- определять действия, направленные на повышение качества оказания социальных услуг на перспективу.

**4.5. Возможные перспективы развития проекта:**

Привлечение руководителей, специалистов и добровольцев организаций, представителей профессионального экспертного сообщества, получателей услуг, членов их семей к повышению профессиональной и социальной компетентности в сфере внутренней и независимой оценки качества и участию в ее проведении, разработке рекомендаций для работников организаций, экспертов и специалистов Уполномоченных органов, значительно повысит качество и эффективность деятельности не только организаций социального обслуживания, принимающих участие в проекте, но и организаций, заинтересованных в развитии качественных услуг.

**4.6. Представляемые приложения к отчету:**

*В печатном виде:*

- 2.1. НСОК 2016 Свод результатов СТ – 6 стр.
- 2.2. НСОК 2016 Свод результатов НД– 5 стр.
- 2.3. НСОК 2016 Общий свод НД – 1 стр.
- 2.4. НСОК 2016 Общий свод СТ - 1 стр.
- 2.5. НСОК 2016 Анкетирование – 1 стр.
- 2.6. НСОК 2016 Общий свод – 1 стр.
- 2.7. НСОК 2016 Рейтинг - 1 стр.

*В электронном виде:*

1. Диск с материалами отчета в электронном виде и фотографиями – 1 шт.
- Содержательный отчет – 11 стр.
- Приложения к отчету. Файловые папки: 1- 4
- Экспертные дела организаций. Файловые папки: 1-6.

Исполнители



Комиссарова И.А.



Белова М.Ф.

«20» декабря 2016г.

Проверил:

Специалист Министерства \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

\_\_\_\_\_