

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОБЛАСТНЫМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ КАЗЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ
«СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР
ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ «ЛУЧ» Г. ТОМСКА»

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.

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.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг ОГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Луч» г. Томска» (далее – СРЦН «Луч») 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 СРЦН «Луч» проводилась посредством невключенного структурированного наблюдения, анализа сайта, а также с помощью опроса потребителей услуг центра – родителей и воспитанников.

Рассмотрим результаты оценивания каждого параметра информационной открытости и доступности СРЦН «Луч», предоставленные оператором, проводившим социологическое обследование с целью проведения независимой оценки качества 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 нормативными правовыми актами	0,3	100	30

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	90	27
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	100	40
Итого в баллах:			97

**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	100	30
Итого в баллах:			100

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	100	40
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3	100	30
Итого в баллах:			88

**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	0,4	100	40

организацию социальной сферы			
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	0,4	100	40
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	0,2	100	20
Итого в баллах:			100

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	100	50
Итого в баллах:			100

По результатам независимой оценки качества работы ОГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Луч» г. Томска» показал результат в 97 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 СРЦН «Луч» было выявлено следующее:

1. На официальном сайте СРЦН «Луч» также отсутствуют следующие дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: раздел "Часто задаваемые вопросы" и техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (в виде анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

2. Наблюдение показало, что в помещениях СРЦН «Луч» и на прилегающей к нему территории отсутствуют следующие условия, обеспечивающие доступность получения услуг для инвалидов:

- оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами);
- сменные кресла-коляски.

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

1. Добавить раздел «Часто задаваемые вопросы» на сайт учреждения, в котором пользователи сайта могут самостоятельно найти ответы на волнующие вопросы. Разнообразить сайт таким дистанционным способом обратной связи, как онлайн-опрос получателей услуг (например, в виде анкетирования), чтобы у клиентов была возможность выразить свое мнение о качестве условий оказания услуг СРЦН «Луч».

2. Продолжить работы по обеспечению доступности объектов и получения социальных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья (оборудовать входные группы пандусами, приобрести сменные кресла-коляски и т.д.).

Председатель Общественного совета



Г.П. Сартакова