

Автономная некоммерческая организация  
«Центр социальных технологий «Согласие»

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ**  
**КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В**  
**СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**  
**В ОРГАНИЗАЦИЯХ, ОКАЗЫВАЮЩИХ НА ТЕРРИТОРИИ**  
**ПЕРМСКОГО КРАЯ УСЛУГИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ**  
**ГРАЖДАНАМ, ОКАЗАВШИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ**  
**СИТУАЦИИ, ДЕТЯМ - ИНВАЛИДАМ, ПРИЗНАННЫМ**  
**НУЖДАЮЩИМИСЯ**

Пермь 2017

## Содержание

<b>Введение</b>	3
Общая характеристика независимой оценки качества предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания	3 – 4
Методика проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания	4 – 7
Анализ показателей независимой оценки качества предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания	
I. Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания	8 – 15
II. Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения	15 – 20
III. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания	20 – 22
IV. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг	22 – 26
<b>Рекомендации для организаций по улучшения качества оказания услуг</b>	27 – 28
Приложение 1. Показатели независимой оценки качества предоставления социальных услуг ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	29 – 36
Приложение 2. Показатели независимой оценки качества предоставления социальных услуг ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	37 – 44
Приложение 3. Показатели независимой оценки качества предоставления социальных услуг ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми (базовый стационар, филиал «Доверие», филиал «Милосердие»)	45 – 52
Приложение 4. Примеры отзывов детей – получателей социальных услуг и родителей (законных представителей)	53 – 55

## ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с Государственным контрактом № 447 от 6 апреля 2017г., заключённым с Министерством социального развития Пермского края, Автономной некоммерческой организацией «Центр социальных технологий «Согласие» проведена независимая оценка качества предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания в организациях, оказывающих на территории Пермского края услуги несовершеннолетним гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, детям - инвалидам, признанных нуждающимися (далее – независимая оценка, АНО «Согласие»).

Экспертиза проводилась под руководством директора АНО «Согласие» Л.А.Тингаевой.

Необходимость проведения независимой оценки качества оказываемых социальных услуг, как формы общественного контроля, предусмотрена Федеральным законом от 25 декабря 2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации».

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными документами: приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

### **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Цель** проведения независимой оценки – комплексное обследование организаций социального обслуживания Пермского края, формирование рекомендаций по совершенствованию деятельности в сфере оказания социальных услуг.

В процессе проведения независимой оценки поставлены следующие **задачи**:

проведение оценки информационной открытости и доступности организаций социального обслуживания;

проведение оценки благоустроенности организаций, комфортности помещений и их адаптированности для представителей маломобильных групп населения;

проведение оценки кадрового потенциала учреждений, квалификации и компетентности кадров;

подготовка предложений для улучшения качества работы организаций.

### **Объекты независимой оценки.**

Независимая оценка проводилась в отношении следующих государственных учреждений Пермского края:

ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми (базовый стационар, филиал «Доверие», филиал «Милосердие»);

ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;

ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» (далее – организации).

### **Период проведения независимой оценки.**

Независимая оценка проведена в период с 1 июня по 10 августа 2017 года.

### **Критерии независимой оценки организаций.**

Независимая оценка проведена по перечню показателей, сгруппированных в 4 блока по направлениям, отражающим отдельные элементы качества работы организаций:

1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.
2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Результатом является суммарная оценка баллов по итогам подсчёта предложенных показателей. Общая сумма баллов показывает насколько совокупность количественных и качественных характеристик соответствует общественным ожиданиям и нормативным требованиям.

Исследование критериев по блокам даёт достаточные основания для оценки практики предоставления социальных услуг организациями, позволяет выявить особенности предоставления социальных услуг, сделать выводы о комфортности и доступности услуг для их получателей.

Итоги исследования показателей независимой оценки качества предоставления социальных услуг организациями представлены в приложениях 1, 2, 3 к настоящему заключению.

## **МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Настоящая методика описывает основные инструменты и методы оценки качества работы исследуемых организаций. Совокупность предложенных методов и решений позволяет получить объективную информацию для проведения независимой оценки работы организаций.

В основу методики независимой оценки положена система показателей, отражающих отдельные факторы оценки качества предоставления социальных услуг организациями.

Независимая оценка проведена для выявления общественного мнения о качестве работы организаций и формирования на основе полученной оценки рейтингов их деятельности, а также для разработки и реализации планов мероприятий по улучшению качества работы организаций.

При проведении независимой оценки использованы методы веб-контент-анализа, натуральных наблюдений, стандартизированного опроса, интервью, анкетирования. Эффективность данных методов обусловлена максимальной приближённостью к тем способам поиска информации и получения социальных услуг, которые наиболее понятны получателям социальных услуг.

Независимая оценка проведена путём сопоставления параметров с нормативными требованиями, требованиями к условиям предоставления социальных услуг, которые опираются на общественные ожидания, а также путём фиксации субъективных оценок получателей социальных услуг и привлечённых экспертов.

Оценка проведена по перечню показателей, сгруппированных по направлениям, отражающим отдельные элементы качества работы организаций:

### **1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания:**

анализ сайтов организаций методом веб-контент-анализа;

проведение эксперимента – обращение в организации с различными вопросами о предоставлении социальных услуг по телефону и по электронной почте методом интервью;

анализ информационных стендов организаций методом наблюдения;

анализ информационных буклетов об организациях методом контент-анализа;

анализ возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

анализ степени удовлетворённости информационной открытостью и доступностью организаций методом анкетирования получателей социальных услуг.

### **2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:**

оценка доступности среды для маломобильных групп населения методом наблюдения;

оценка удовлетворённости получателей социальных услуг доступностью среды (внутри организации и благоустройством его территории) методом анкетирования;

оценка укомплектованности организаций методом анализа документов – штатных расписаний.

### **3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания:**

методом анкетирования получателей услуг;

методом анализа документов – справок организаций и копий документов специалистов о повышении квалификации специалистов за последние 3 года.

**4. Удовлетворенность качеством оказания услуг** получателей услуг методом анкетирования и анализа документов – книг жалоб и предложений в организациях.

Объем изученной информации в ходе проведения независимой оценки представлен в таблице 1.

### Объем изученной информации

табл. 1

№ п/п	Направление	Методы	Объем выборки
1	<b>Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания</b>	Аудит сайтов организаций	3 сайта
		Проведение эксперимента по телефону и по электронной почте методом интервью	11 звонков, 7 электронных обращений
		Наблюдение – внешняя оценка учреждений	3 учреждения стационарного социального обслуживания населения Пермского края: анализ информационных стендов учреждений
		Анализ документов – информационных брошюр и буклетов	16 информационных буклетов учреждений
		Анализ документов – книг жалоб и предложений, имеющихся в учреждении	3 книги жалоб и предложений
		Анкетирование – опрос	45 родителей (законных представителей) детей - получателей социальных услуг
2	<b>Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>	Наблюдение – внешняя оценка учреждений	3 учреждения стационарного социального обслуживания населения Пермского края
		Анкетирование – опрос	75 детей - получателей социальных услуг, проживающих в учреждениях стационарного социального обслуживания населения Пермского края; 45 родителей (законных представителей) детей - получателей социальных услуг
		Анализ документов – штатных расписаний	Проанализированы 3 штатных расписания

<b>3</b>	<b>Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания</b>	Анкетирование – опрос	75 детей - получателей социальных услуг, проживающих в учреждениях стационарного социального обслуживания населения Пермского края; 45 родителей (законных представителей) детей - получателей социальных услуг
		Анализ документов - справок о кадровой обеспеченности учреждений социального обслуживания	Справки 3 организаций социального обслуживания Пермского края
		Опрос руководителей учреждений и филиалов о кадровой обеспеченности и кадровой политике	Беседы с руководителями 3 учреждений и 2 филиалов учреждения
<b>4</b>	<b>Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг</b>	Анкетирование – опрос	75 детей - получателей социальных услуг, проживающих в учреждениях стационарного социального обслуживания населения Пермского края; 45 родителей (законных представителей) детей - получателей социальных услуг
		Анализ документов – книг жалоб и предложений, имеющихся в учреждении	3 книги жалоб и предложений

Параметры, сгруппированные по направлениям, оценивались по установленным критериям.

Результатом стали оценки по каждому направлению (сумма всех значений показателей, включённых в направление), которые в процентном соотношении отображают, насколько совокупность их количественных и качественных характеристик соответствуют общественным ожиданиям и нормативным требованиям.

Общественные ожидания по каждому из параметров сформулированы на основе экспертных оценок, а также в ходе опросов детей - получателей социальных услуг организаций, родителей (законных представителей).

По итогам проведения независимой оценки даны рекомендации организациям по улучшению качества оказания услуг.

# АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

## I. ОЦЕНКА ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

*1. Показатель для анализа: 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»):*

*1.1. оценка «открытости и прозрачности государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети «Интернет».*

По показателю 1.1. группы «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» организации могут получить от 0 до 1 балла. В базе данных официального сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) показатель рейтинга об организациях, участвующих в независимой оценке, отсутствует.

Соответственно, по данному показателю исследуемые организации оценены на 0 баллов.

Экспертами рекомендуется по итогам проведённой независимой оценки разместить информацию о рейтинге организаций по показателю «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» в сети «Интернет» на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

*1.2. оценка соответствия 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. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».*

Показатель 1.2 - это 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. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Соответственно, поставщики социальных услуг должны формировать общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о своей деятельности, и обеспечивать доступ к данным ресурсам посредством размещения

их на информационных стендах в помещениях, в средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания. Поставщики социальных услуг обязаны обеспечить открытость и доступность следующей информации:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальные сайты имеются в каждой организации, участвующей в независимой оценке. Экспертами отмечена доступность сайтов для пользователей. На сайтах требуемая информация и документы размещаются по разделам. Навигация достаточно простая и понятная для пользователей. В целом отслеживается обновление сайтов, размещаемой информации, обеспечивается внесение соответствующих изменений.

Соответственно, по итогам анализа установлено, что информационное наполнение сайтов исследуемых организаций соответствуют требованиям действующего законодательства. Несмотря на отсутствие информации о тарифах на социальные услуги, значение показателя оценивается на 90 – 100%, что оценивается в рамках экспертизы максимально - 1 балл.

Вместе с тем, организациям рекомендуется в соответствии с требованиями пп.3 п.2 ст.13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» разместить на официальных сайтах информацию о тарифах на социальные услуги.

*1.3. оценка наличия 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.*

#### **Анализ информационных стендов.**

Для анализа информационной доступности организаций был использован метод наблюдения. Экспертами проведен осмотр информационных стендов, где представляется информация для детей - получателей услуг, родителей (законных представителей), фиксировалось наличие/отсутствие следующей информации на стендах учреждений:

Федерального закона от 25 декабря 2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг;

информации об организации, её отделениях;

информации о контактных телефонах руководителей организаций, контрольно-надзорных органах, детском телефоне доверия;

информации о лицензии(ях) на право ведения уставной деятельности;

тематической информации о деятельности организации, графике и количестве проводимых мероприятий;

информации о школьном расписании, режиме дня, графиках дежурств, проводимых мероприятиях;

правовой информации;

наличие информационных уголков в группах детей и их информационное наполнение и др.

По итогам наблюдения экспертами отмечено, что в исследуемых организациях информация указанного содержания представлена на информационных стендах достаточно полно и разнообразно.

Вместе с тем, ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми (филиал «Милосердие») рекомендуется дополнить информационные стенды информацией о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг.

Как положительный момент необходимо отметить, что специалисты исследуемых организаций проводят разъяснительные мероприятия с детьми - получателями услуг о содержании размещаемой информации на стендах, в обязательном порядке доводят её содержание до детей. Для привлечения внимания используется яркое, красочное, оформление, содержание информационных текстов адаптировано к детскому восприятию.

### **Анализ информационных буклетов и брошюр.**

Для анализа информационных буклетов исследуемых организаций были представлены следующие информационные материалы:

ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми: подборка из 13 информационных буклетов, в том числе для родителей и детей по вопросам различной профилактической направленности.

Наличие большого и разнообразного объема информационных буклетов в ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми указывает на то, что данная организация является краевым методическим центром в системе государственных учреждений для несовершеннолетних Пермского края и осуществляет активную информационно-методическую деятельность для специалистов, осуществляющих реабилитационную работу с несовершеннолетними – воспитанниками государственных учреждений для несовершеннолетних и их родителями;

ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»: 1 буклет - «Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания населения Пермского края «Осинский детский дом – интернат для умственно отсталых детей»;

ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей»: 2 буклета – «Государственное казённое учреждение социального обслуживания Пермского края «Рудничный детский дом – интернат для умственно отсталых детей», «Открой для себя «Рудничный детский дом – интернат».

По итогам наблюдения экспертами рекомендуется ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» обновить содержание информационного буклета о деятельности организации, так как информация не обновлялась с 2014 года. Отсутствует информация о контактных телефонах организации. Информация о деятельности учреждения неполная, так как в 2016 – 2017 годах открыто отделение сопровождаемого проживания, а информация в буклете о нём отсутствует.

Тем не менее, в соответствии с методикой оценки наличие информации о деятельности организации, размещаемой на информационных стендах, в буклетах экспертами оценено максимально - 1 балл.

**2. Показатель для анализа: наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.**

По показателю 2 группы «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» организации могут получить от 0 до 1 балла.

Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению имеется только у ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми. Соответственно по данному показателю оценка ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми максимальная – 1 балл.

В ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» и ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению отсутствует, соответственно по данному показателю организации оценены на 0 баллов.

Данным организациям рекомендуется изыскать возможность и установить альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

**3. Показатель для анализа: наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):**

Во всех исследуемых организациях имеются дистанционные способы контактирования с получателями социальных услуг – это телефонная связь, электронная почта. Информация о контактных номерах телефонов, электронной почты размещена на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», информационных стендах в помещениях организаций, информационных буклетах.

Экспертами методом эксперимента осуществлялись звонки во все исследуемые организации по указанным номерам телефонов, направлялись сообщения на адреса электронной почты. С учётом полученной обратной связи отмечено, что дистанционные способы констатирования организаций с получателями социальных услуг активны.

Соответственно, деятельность организаций по данному показателю оценена максимально - 2 балла.

**4. Показатель для анализа: результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.**

Результативность обращений в организации получателей социальных услуг, а также их родителей (законных представителей) посредством телефонной

связи и электронной почты исследовалось экспертами методом интервью посредством проведения эксперимента: осуществлялись звонки в организации по номерам телефонам, размещённым на информационных стендах, в буклетах, официальных сайтах организаций, направлялись сообщения на адреса электронной почты. Задавались вопросы о времени работы организаций, о перечне предоставления услуг, условиях содержания детей – получателей социальных услуг и др. Информация получена практически на все задаваемые вопросы. Доля результативных звонков и обращений в организации составила:

ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми - **100%**;

ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» - **100%**;

ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» - **97%**.

Таким образом, доступность информации посредством дистанционных способов - телефонной связи и электронной почты, обеспечена во всех организациях.

Соответственно, по итогам анализа деятельность организаций по данному показателю можно оценить максимально - 2 балла.

#### ***5. Показатель для анализа: наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.***

Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг оценивалось посредством наблюдения, а также анализа содержания книг (журналов) жалоб, отзывов и предложений, имеющихся в исследуемых организациях.

Экспертами отмечено, что во всех исследуемых организациях детям - получателям социальных услуг, родителям (законным представителям) обеспечена возможность направления заявления (жалобы), предложений по вопросам качества предоставления социальных услуг *лично*, что подтверждают записи детей, родителей (законных представителей) в книгах (журналах) жалоб, отзывов и предложений. Книжки (журналы) жалоб, отзывов и предложений находятся в свободном доступе – на информационных стендах (ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей», ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей»), при входе в учреждение (ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми (филиал «Доверие»).

Экспертами отмечен опыт работы ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми (базовый стационар), где помимо наличия в общем доступе книги жалоб, отзывов и предложений на столике с информационными буклетами для детей и родителей (законных представителей) имеется ещё и ящик пожеланий (жалоб) «Почта доверия», что даёт возможность ребёнку право выбора личного обращения по различным проблемным для него вопросам. Все обращения в обязательном

порядке рассматриваются специалистами и каждому обратившемуся оказывается адресная помощь.

В ходе проведения экспертизы было проанализировано содержание книг (журналов) жалоб, предложений и отзывов, имеющиеся в организациях. Экспертами отмечено отсутствие жалоб на качество предоставления социальных услуг. В приложении 4 к настоящему заключению приведены отзывы детей – получателей социальных услуг и родителей (законных представителей), пожелания в адрес сотрудников организаций.

Кроме того, возможность направления заявления (жалобы), предложений по вопросам качества предоставления социальных услуг в исследуемых организациях обеспечена также по *электронной почте*, по *телефонам* уполномоченного ИОГВ в сфере социального обслуживания - Министерства социального развития Пермского края. Электронные адреса, телефоны указаны на информационных стендах в помещениях организаций, буклетах, официальных сайтах.

Таким образом, деятельность организаций по данному показателю можно оценить максимально - 3 балла.

**6. Показатель для анализа: наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.**

Для анализа информации о порядке подачи жалобы были изучены информационные стенды исследуемых организаций, их официальные сайты.

Показатель «0» говорит об отсутствии информации о порядке подачи жалобы в открытом доступе в ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» и ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей».

В ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми порядок подачи жалобы/обращения размещён на информационных стендах и официальном сайте организации. Соответственно организация по данному показателю оценивается максимально – 3 балла.

В качестве рекомендации предлагается руководству ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей», ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» разместить информацию о порядке подачи жалобы/обращения на информационном стенде и официальном сайте организации.

**7. Показатель для анализа: доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), 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.**

Анализ проведён на основе анкетного опроса родителей (законных представителей) детей – получателей социальных услуг. Итоги опроса показали следующие результаты (таблица 2).

## Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организаций социального обслуживания

табл.2

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Хорошо информирован(а)	Слабо информирован(а)	Не информирован(а)
1	ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми	60%	33%	7%
2	ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	55%	35%	10%
3	ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	90%	10%	0

Стоит отметить, что более половины опрошенных удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации в организациях.

По данному критерию деятельность исследуемых организаций оценена следующим образом:

ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми – 1 балл;

ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» - 1 балл;

ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» - 1 балл.

В целом, в ходе независимой оценки информационной среды организаций было установлено, что руководители и сотрудники организаций понимают необходимость выполнения требований действующего законодательства об информационной доступности и открытости информации об учреждении, ведут работу по формированию информационного пространства организации.

## II. ОЦЕНКА КОМФОРТНОСТИ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТИ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

*1. Показатель для анализа: доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг.*

Доступность условий для получения услуг представителями маломобильных групп осуществлялась посредством наблюдения и оценки соответствия помещений, занимаемых организациями, прилегающей территории

требованиям национальных стандартов в области доступности среды для маломобильных получателей услуг.

Организация считается соответствующим требованиям, если:

оборудована территория, прилегающая к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

оборудованы входные зоны на объектах оценки для маломобильных групп населения (ширина входных и комнатных дверей соответствует требованиям ГОСТ, отсутствуют пороги, есть пандус и/или подъемник, в здании есть лифт);

в здании есть специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения (оборудованные поручнями, специальными подъемниками);

в помещениях имеются видео- и аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Анализ условий доступной среды в организациях показал следующее.

С учётом особенностей категории детей – получателей социальных услуг, проживающих в ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» и ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей», выполнение в полном объёме указанных требований необходимы. Экспертами отмечено, что в данных организациях установлены входные группы - пандусы для маломобильных получателей услуг со специальным покрытием. Также при входе имеются инвалидные коляски для передвижения маломобильных детей во время прогулок или в помещениях организаций.

В ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» в помещении учреждения организовано круглосуточное дежурство двух постов (вахты), ведётся видеонаблюдение, оперативная связь.

Кроме того, детские площадки для прогулок, расположенные на прилегающей территории в указанных организациях, оборудованы с учётом потребностей детей-инвалидов маломобильной группы: беседки-веранды закрыты с боковых сторон прозрачным поликарбонатом, удобный выход из здания на веранды и др. По данному критерию оценки максимальные - 1 балл.

Санитарно-гигиенические помещения (туалетные комнаты, душевые, помывочные) для маломобильных детей также оборудованы специальными устройствами для удобства пользования.

Однако, экспертами отмечается, что во всех исследуемых организациях отсутствует специальное оборудование – видео- и аудиоинформаторы для лиц с нарушениями зрения и слуха. Во время проведения экспертизы эксперты задавали вопросы руководителям исследуемых организаций о необходимости такого оборудования, наличии детей – получателей услуг с нарушениями зрения и слуха. В результате чего было установлено, что для ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми такого оборудования не требуется, так как детей с нарушениями зрения и слуха в учреждение не поступало.

Для ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» и ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» видео- и аудиоинформаторы могут быть необходимы и полезны.

Кроме того, экспертами отмечено, что в ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми отсутствуют условия беспрепятственного доступа в учреждение для инвалидов (в том числе детей-инвалидов). Из беседы с руководством организации установлено, что дети-инвалиды в данное учреждение не помещались. Вместе с тем, планируется для инвалидов установить в туалетной комнате специальное оборудование для обеспечения беспрепятственного доступа к санитарно-гигиеническим процедурам. Также экспертами рекомендуется установить откидной пандус для беспрепятственного доступа в учреждение маломобильных граждан.

**2. Показатель для анализа: доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных**

Оценка по данному критерию осуществлялась на основе анкетирования и опроса родителей (законных представителей) детей – получателей социальных услуг. Итоги опроса показали следующие результаты (таблица 3).

**Удовлетворённость доступностью условий оказания услуг**

табл.3

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Полностью	Частично	Условия не удовлетворяют
1	ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми	80%	13%	7%
2	ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	55%	40%	5%
3	ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100%	0	0

По данному критерию деятельность исследуемых организаций оценена следующим образом:

ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми – 1 балл;

ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» - 1 балл;

ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» - 1 балл.

Таким образом, родители (законные представители) детей – получателей социальных услуг в основном удовлетворены доступностью условий оказания социальных услуг, отметив улучшение условий содержания санитарно-

гигиенических помещений в ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей».

**3. Показатель для анализа: наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.**

Данный показатель анализировался с помощью наблюдения – визуальной оценки наличия помещений для оказания социальных услуг.

В соответствии с нормативными документами учреждениями стационарного социального обслуживания для несовершеннолетних оказываются социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-правовые услуги.

Для оказания *социально-бытовых услуг* во всех исследуемых организациях для детей созданы достаточно комфортные бытовые условия проживания:

оборудованные детские площадки для игр на прилегающей территории. В ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми оборудована отдельная площадка для спортивных занятий на уличных тренажерах, определено и благоустраивается место на уличной веранде для теннисного стола);

пищевые блоки с просторными столовыми для приёма пищи;

спальные комнаты отдельные для мальчиков и девочек, оборудованы в соответствии с Госстандартом, имеются приборы для кварцевания помещений;

санузлы в комнатах соответствуют нормативным требованиям (отдельные для мальчиков и девочек);

в игровых комнатах имеется теле-, аудио техника.

Эксперты отметили чистоту помещений, домашний уют в комнатах для проживания детей, который создают сотрудники организаций.

Для оказания *социально-медицинских услуг* во всех исследуемых организациях имеются медицинские блоки, оборудованные в соответствии с требованиями действующего законодательства. В процессе обследования эксперты посетили все помещения для оказания социально-медицинских услуг (процедурные кабинеты, стоматологические, физиотерапевтические, массажные кабинеты), а также отметили наличие лицензий на оказание медицинской деятельности у всех исследуемых организаций.

Для оказания *социально-психологических, социально-педагогических услуг* созданы все необходимые условия: оборудованы комнаты психологической разгрузки, учебные классы, спортивные, музыкальные кабинеты (залы), швейные мастерские. Организованы кружки по интересам.

Отдельно отмечен опыт работы по психолого-педагогической реабилитации детей ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей». В учреждении организован компьютерный класс, кабинет игротерапии, в котором установлен бильярд. Проводятся занятия с логопедом, дефектологом. В 2016 – 2017гг. открыто отделение «Милосердия» и отделение сопровождаемого проживания на две группы – 8 мальчиков и 8 девочек. В данном отделении имеется всё необходимое для комфортного самостоятельного проживания детей,

освоения бытовых навыков, вечерних занятий и досуга. Цель данного отделения - максимальная подготовка к самостоятельному проживанию детей от 14 до 18 лет. Кроме того, в учреждении все дети охвачены программами дополнительного образования. Дети вовлечены в прикладную, творческую, спортивную деятельность, являются активными участниками, призёрами, победителями конкурсов, фестивалей. Для воспитанников с глубокой умственной отсталостью организованы занятия по индивидуальным программам реабилитации.

В ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми (филиал «Милосердие») открыто отделение «Маленькая мама» по оказанию помощи несовершеннолетним беременным и юным матерям с младенцами/детьми, выпускницам детских домов и школ-интернатов, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

*Социально-правовые услуги* оказываются специалистами по социальной работе, как правило, имеющими отдельные кабинеты.

По данному критерию оценки максимальные - 1 балл.

Вместе с тем, по итогам опроса в ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми (базовый стационар) детям хотелось бы площадку для игры в футбол или мини-футбол.

#### ***4. Показатель для анализа: укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.***

Укомплектованность исследуемых организаций специалистами, осуществляющими оказание социальных услуг, следующая:

ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми – 70%. В ходе беседы с руководством организации отмечается кадровая проблема - в связи со сложной спецификой работы не хватает воспитателей;

ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» - 100%;

ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» - 98%.

#### ***5. Показатель для анализа: доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.***

Оценка по данному критерию осуществлялась на основе анкетирования и опроса родителей (законных представителей) детей – получателей социальных услуг. Итоги опроса показали следующие результаты (таблица 4).

## Удовлетворённость благоустройством и содержанием помещений и территории

табл.4

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Полностью	Частично	Условия не удовлетворяют
1	ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми	87%	13%	0
2	ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	90%	10%	0
3	ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	90%	10%	0

Получатели социальных услуг стационарных учреждений социального обслуживания Пермского края, в целом, высоко (как хорошее) оценивают уровень благоустройства и содержания помещений и территорий, так ответили практически 90% опрошенных родителей (законных представителей) детей – получателей социальных услуг.

По итогам независимой оценки можно рекомендовать организациям продолжить работу по приведению учреждений в соответствие с требованиями стандартов для учреждений стационарного социального обслуживания населения, требованиями доступности оказания социальных услуг.

## IV.ОЦЕНКА ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ, ВЕЖЛИВОСТИ, КОМПЕТЕНТНОСТИ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

***1. Показатель для анализа: доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.***

Данный показатель оценивался на основе анкетного опроса родителей (законных представителей) детей - получателей социальных услуг. Итоги опроса показали следующие результаты (таблица 5).

### Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников

табл.5

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Да, всегда и в любой ситуации	Скорее нет	Абсолютно нет
1	ГКУ ПК СОН «Социально-	100%	0	0

	реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми			
2	ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	95%	5%	0
3	ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100%	0	0

Практически все опрошенные родители (законные представители) детей – получателей социальных услуг отметили высокий уровень доброжелательности, вежливости и внимательности работников организаций.

Беседы экспертов с руководителями организаций показали, что руководство организаций ведет постоянный контроль отношения сотрудников к детям.

**2. Показатель для анализа: доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания**

В процессе анкетирования родителей (законных представителей) детей - получателей социальных услуг экспертов интересовала информация о способности специалистов организаций грамотно, понятно и доступно отвечать на поставленные вопросы, разъяснять необходимую информацию, быстро и оперативно решать проблемы детей. Оценка детьми компетентности специалистов, безусловно, субъективна. Тем не менее, итоги опроса показали следующие результаты (таблица 6).

**Удовлетворённость компетентностью работников**

табл.6

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Да	Нет
1	ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми	100%	0
2	ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100%	0
3	ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100%	0

Таким образом, 100% опрошенных родителей (законных представителей) детей - получателей социальных услуг единодушно оценивают уровень компетентности работников, как высокий.

**3. Показатель для анализа: 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.***

С 2015 года в практику деятельности организаций социального обслуживания введены профессиональные стандарты, предполагающие определенные требования к уровню, содержанию и специализации образования, имеющегося у специалистов, осуществляющих функции по социальной работе и оказывающих иные социальные услуги в организации.

Так, для руководителя социальной службы в соответствии с профессиональным стандартом требуется образование – профильное, уровнем не ниже магистратуры. Для специалиста по социальной работе требование к образованию (в соответствии с профессиональным стандартом) – высшее (бакалавриат, специалитет) или среднее профессиональное образование, либо профессиональная переподготовка в соответствии с профилем деятельности.

Экспертиза показала, что кадровая политика организаций направлена на профессиональный кадровый подбор. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года, в исследуемых организациях следующая:

ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми – 69% (111 человек) – 1 балл;

ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» - 34% (45 человек) – 0 баллов;

ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» - 17% (24 человека) – 0 баллов.

В качестве рекомендаций по данному блоку предлагается:

проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессиональной деятельности;

проведение супервизии со «сложными случаями», предупреждение профессионального выгорания сотрудников организаций;

организацию тематических обучающе-информационных мероприятий и мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, педагогов, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

## **V.ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

***1. Показатель для анализа: получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.***

Данный показатель оценивался с помощью анкетного опроса детей – получателей социальных услуг. Итоги опроса показали следующие результаты (таблица 8).

**Удовлетворенность детей – получателей социальных услуг условиями предоставления социальных услуг**

табл.8

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование показателя</b>	<b>ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми</b>	<b>ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»</b>	<b>ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей»</b>
1	<i>2.1. оценка удовлетворенности жилым помещением:</i>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>
	полностью	91%	100%	100%
	частично	9%	0	0
	не удовлетворяют	0	0	0
2	<i>2.2. оценка удовлетворенности наличием оборудования для предоставления социальных услуг:</i>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>
	полностью	91%	100%	100%
	частично	9%	0	0
	не удовлетворяют	0	0	0
3	<i>2.3. оценка удовлетворённости питанием</i>	<b>1 балл</b>	<b>0 баллов</b>	<b>1 балл</b>
	полностью	96%	24%	88%
	частично	4%	52%	12%
	не удовлетворяют	0	24%	0
4	<i>2.4. оценка удовлетворенности мебелью, мягким инвентарем:</i>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>
	полностью	98%	100%	100%
	частично	2%	0	0
	не удовлетворяют	0	0	0
5	<i>2.5. оценка удовлетворённости социально-бытовыми, парикмахерскими и гигиеническими услугами:</i>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>
	полностью	100%	100%	100%
	частично	0	0	0
	не удовлетворяют	0	0	0
6	<i>2.6. оценка удовлетворённости хранением личных вещей:</i>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>
	полностью	93%	94%	100%
	частично	7%	6%	0
	не удовлетворяют	0	0	0
7	<i>2.7. оценка удовлетворённости оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим</i>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>

	<i>помещением:</i>			
	полностью	100%	100%	100%
	частично	0	0	0
	не удовлетворяют	0	0	0
8	<i>2.8. оценка удовлетворённости содержанием санитарно-технического оборудования:</i>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>
	полностью	100%	94%	100%
	частично	0	6%	0
	не удовлетворяют	0	0	0
9	<i>2.9. оценка удовлетворённости порядком оплаты социальных услуг</i>	<b>0 баллов</b>	<b>0 баллов</b>	<b>0 баллов</b>
10	<i>2.10. оценка удовлетворённости конфиденциальностью предоставления социальных услуг:</i>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>
	полностью	98%	100%	100%
	частично	2%	0	0
	не удовлетворяют	0	0	0
11	<i>2.11. оценка удовлетворенности графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания</i>	<b>0 баллов</b>	<b>0 баллов</b>	<b>0 баллов</b>
12	<i>2.12. оценка удовлетворённости оперативностью решения вопросов:</i>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>	<b>1 балл</b>
	быстро	93%	70%	100%
	не очень	7%	12%	0
	не реагируют на проблемы или просьбы	0	18%	0

Жилыми помещениями в ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей», ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» удовлетворены все 100% детей - получателей социальных услуг, опрошенные экспертами. В ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми 9% опрошенных удовлетворены частично, высказывая пожелания о необходимости наличия розеток в спальнях комнатах (филиал «Доверие»).

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных полностью оборудованием для предоставления социальных услуг, в ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей», ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» составляет 100%. В ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми 9% опрошенных детей удовлетворены частично, желая заниматься дополнительно на спортивных тренажерах (базовый стационар).

Оценки удовлетворённости питанием неоднозначны по причине специфики категории детей – получателей социальных услуг. В ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» 24% детей не удовлетворены питанием в учреждении. Экспертами рекомендуется руководству организации обратить внимание на данный факт, индивидуально исследовать ситуацию с каждым ребёнком по установлению причин неудовлетворённости качеством питания.

Мебелью и мягким инвентарем, санитарно – бытовыми, парикмахерскими и гигиеническими услугами удовлетворены практически все дети - получатели социальных услуг, опрошенные в ходе проведения экспертизы.

В соответствии с требованиями к оказанию социально-бытовых услуг предоставляется место для хранения личных вещей. Как правило, дети хранят вещи, необходимые в повседневной жизни, в своей комнате - в тумбочках, в шкафах, где для каждого отведено личное место. Во всех исследуемых организациях имеются отдельные комнаты для хранения сезонной одежды и обуви. Удовлетворённость хранением личных вещей в ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми составила 93%, в ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» - 94%, в ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» - 100%.

100% опрошенных получателей социальных услуг отметили, что они довольны оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями для инвалидов. Наблюдение показало, что санитарно-гигиенические комнаты в ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей», в ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» оборудованы поручнями, есть возможность для въезда детей на колясках.

Однако, 100%-ая оценка удовлетворённости детей в ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми по данному показателю крайне субъективна, так как дети не представляли натурно как должны выглядеть помещения, оборудованные для инвалидов. Отвечая на вопросы дети отмечали чистоту в туалетных комнатах, душевых, «всегда есть мыло, душистый шампунь и горячая вода».

В целом экспертами отмечено, что санитарному содержанию санитарно-технического оборудования в исследуемых организациях уделяется большое внимание. В помещениях поддерживается чистота, санитарное состояние помещений и оборудования удовлетворительное.

Необходимо отметить, что понятие «конфиденциальность предоставления социальных услуг» оказалось наиболее сложным для понимания детьми. В целом, все опрошенные дети удовлетворены качеством предоставления социальных услуг.

В ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» 18% детей не удовлетворены оперативностью решения их проблем или просьб. Руководству организации рекомендуется обратить внимание на данный факт, провести соответствующую работу с сотрудниками учреждения.

**2. Показатель для анализа: доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных**

Данный показатель оценивался на основе анкетного опроса детей - получателей социальных услуг. Итоги опроса показали следующие результаты (таблица 9).

**Удовлетворённость качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)**

табл.9

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Полностью	Частично	Не удовлетворяют
1	ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми	98%	2%	0
2	ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100%	0	0
3	ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100%	0	0

Анализ анкет показал, что 100% опрошенных детей посещают групповые мероприятия и считают, что такие мероприятия, кружки по интересам обязательно должны быть. У них большое желание посещать групповые мероприятия и очень нравятся выездные мероприятия.

В целом, 100% опрошенных получателей социальных услуг удовлетворены качеством проводимых групповых мероприятий.

**3. Показатель для анализа: 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).**

При проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг эксперты знакомились с книгами жалоб, предложений, обращений, имеющихся в организациях. Необходимо отметить, что данные документы имеются во всех исследуемых организациях.

Как правило, в книгах жалоб и предложений (книгах отзывов и предложений – чаще они именно так называются) фиксируются слова благодарности персоналу за хорошее отношение к детям. Кроме того, в представленных документах жалоб зафиксировано не было.

Беседы с руководителями учреждений и специалистами, работающих в них, показали, что дети, их родители (законные представители) предпочитают напрямую обращаться с проблемами к специалистам или руководителям учреждений, либо отправлять жалобы в вышестоящие инстанции: Министерство

социального развития Пермского края, аппарат Уполномоченного по правам человека в Пермском крае, Уполномоченного по правам ребёнка в Пермском крае и др.

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

### **1. В части повышения информационной открытости и доступности рекомендуется:**

1.1. разместить информацию о рейтинге организаций по показателю «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» в сети «Интернет» на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

1.2. в соответствии с требованиями пп.3 п.2 ст.13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» разместить информацию о тарифах на социальные услуги;

1.3. директору ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» обновить содержание информационного буклета о деятельности организации;

1.4. директору ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» и директору ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» рекомендуется изыскать возможность и установить альтернативную версию официального сайта в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

1.5. директору ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» и директору ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» разместить информацию о порядке подачи жалобы/обращения на информационных стендах и официальном сайте организации;

1.6. директору ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми (филиал «Милосердие») рекомендуется дополнить информационные стенды информацией о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг.

### **2. В части обеспечения комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения рекомендуется:**

2.1. продолжить работу по приведению учреждений в соответствии с требованиями стандартов для учреждений стационарного социального обслуживания населения, требованиями доступности оказания социальных услуг детям;

2.2. директору ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» и директору ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей» рекомендуется установить в помещениях организации видео- и аудиоинформаторы;

2.3. директору ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми рекомендуется установить откидной пандус для беспрепятственного доступа в учреждение маломобильных граждан;

2.4. в соответствии с пожеланиями детей – получателей социальных услуг ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми (базовый стационар) рассмотреть возможность организации спортивных игр в футбол, мини-футбол, занятий на тренажёрах.

### **3. В части повышения компетентности работников, их вежливости и доброжелательности рекомендуется:**

3.1. проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессиональной деятельности;

проведение супервизии со «сложными случаями», предупреждение профессионального выгорания сотрудников организаций;

организацию тематических обучающе-информационных мероприятий и мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, педагогов, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.);

3.2. в соответствии с пожеланиями детей – получателей социальных услуг директору ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми (базовый стационар) предусмотреть возможность поощрения воспитателя группы мальчиков Евгения Александровича Петренко.

### **4. В части удовлетворённости качеством оказания услуг директору ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» рекомендуется:**

исследовать ситуацию с каждым ребёнком по установлению причин неудовлетворённости качеством питания (24% опрошенных детей), оперативностью решения проблем или просьб детей (18% опрошенных детей); при установлении объективных причин принять соответствующие меры по изменению ситуации.

Показатели независимой оценки качества предоставления социальных услуг  
ГКУСО ПК «Осинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>			
<b>1.</b>	<b>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")):</b>	<b>баллы</b>	<b>2</b>
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) в сети "Интернет"	баллы	0

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"	от 90% до 100%	1
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	да	1
2.	<b>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению</b>	<b>нет</b>	<b>0</b>
3.	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):</b>	<b>баллы</b>	<b>2</b>
3.1.	телефон	да	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да	1

<b>4.</b>	<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</b>	<b>баллы</b>	<b>2</b>
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	1 балл; 100%
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	1 балл; 100%
<b>5.</b>	<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</b>	<b>баллы</b>	<b>3</b>
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется	1
<b>6.</b>	<b>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</b>		<b>1 балл</b>

6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует	0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	представлена в полном объеме	1
7.	<b>Доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), 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</b>	%	<b>1 балл; 55%</b>
			<b>11 баллов</b>
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>			
1.	<b>Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:</b>		<b>3 балла</b>

1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	нет	0
2.	<b>Доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</b>	%	<b>1 балл; 55%</b>
3.	<b>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</b>	<b>есть</b>	<b>1 балл</b>
4.	<b>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</b>	%	<b>1 балл; 100%</b>

5.	Доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	1 балл; 90%
			7 баллов
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>			
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	1 балл; 95%
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	1 балл; 100%
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	%	0 баллов; 34%
			2 балла

**V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг  
(2,75)**

<b>1.</b>	<b>Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</b>	<b>%</b>	<b>0 баллов, 0%</b>
<b>2.</b>	<b>Доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</b>	<b>%</b>	<b>0,75 балла; 75%</b>
2.1.	жилым помещением	%	1 балл; 100%
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	1 балл; 100%
2.3.	питанием	%	0 баллов; 24%
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	1 балл; 100%
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	1 балл; 100%
2.6.	хранением личных вещей	%	1 балл; 94%
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	1 балл; 100%
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	1 балл; 94%

2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	0 баллов, 0%
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	1 балл; 100%
2.11.	Графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	0 баллов, 0%
2.12.	оперативностью решения вопросов	%	1 балл; 70%
3.	<b>Доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</b>	%	<b>1 балл; 100%</b>
4.	<b>Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг и их родителей (законных представителей) предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):</b>	<b>жалоб не зарегистрировано</b>	<b>1 балл</b>
5.	<b>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</b>	%	<b>0 баллов; 0%</b>
			<b>2,75</b>
	<b>ИТОГО</b>	<b>баллы</b>	<b>22,75</b>

Показатели независимой оценки качества предоставления социальных услуг  
ГКУСО ПК «Рудничный детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>			
1.	<b>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")):</b>	<b>баллы</b>	<b>2</b>
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) в сети "Интернет"	баллы	0

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"	от 90% до 100%	1
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	да	1
2.	<b>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению</b>	нет	0
3.	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):</b>	баллы	2
3.1.	телефон	да	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да	1

<b>4.</b>	<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</b>	<b>баллы</b>	<b>2</b>
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	1 балл; 97%
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	1 балл; 100%
<b>5.</b>	<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</b>	<b>баллы</b>	<b>3</b>
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется	1
<b>6.</b>	<b>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</b>		<b>1,5 баллов</b>

6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	представлена частично	0,5
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует	0
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	представлена в полном объеме	1
7.	<b>Доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), 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</b>	<b>%</b>	<b>1 балл; 90%</b>
			<b>11,5 баллов</b>
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>			
1.	<b>Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:</b>		<b>3 балла</b>

1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	нет	0
2.	<b>Доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</b>	<b>%</b>	<b>1 балл; 100%</b>
3.	<b>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</b>	<b>есть</b>	<b>1 балл</b>

4.	<b>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</b>	%	<b>1 балл; 98%</b>
5.	<b>Доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных</b>	%	<b>1 балл; 90%</b>
			<b>7 баллов</b>
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>			
1.	<b>Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</b>	%	<b>1 балл; 100%</b>
2.	<b>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</b>	%	<b>1 балл; 100%</b>

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	0 баллов; 17%
			2 балла
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>			
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	0 баллов, 0%
2.	Доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	0,83 балл; 83%
2.1.	жилым помещением	%	1 балл; 100%
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	1 балл; 100%
2.3.	питанием	%	1 балл; 88%
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	1 балл; 100%
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	1 балл; 100%

2.6.	хранением личных вещей	%	1 балл; 100%
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	1 балл; 100%
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	1 балл; 100%
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	0 баллов, 0%
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	1 балл; 100%
2.11	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	0 баллов, 0 %
2.12	оперативностью решения вопросов	%	1 балл; 100%
3.	<b>Доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</b>	<b>%</b>	<b>1 балл; 100%</b>
4.	<b>Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг и их родителей (законных представителей) предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):</b>	<b>жалоб не зарегистрировано</b>	<b>1 балл</b>

5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	0 баллов, 0%
			2,83
	<b>ИТОГО</b>	<b>баллы</b>	<b>23,33</b>

Показатели независимой оценки качества предоставления социальных услуг  
**ГКУ ПК СОН «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г.Перми**  
**(базовый стационар, филиал «Доверие», филиал «Милосердие»)**

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>			
1.	<p align="center"><b>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")):</b></p>	<b>баллы</b>	<b>2</b>
1.1.	<p align="center">"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (<a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>) в сети "Интернет"</p>	баллы	0

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"	от 90% до 100%	1
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	да	1
2.	<b>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению</b>	да	<b>1 балл</b>
3.	<b>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):</b>	<b>баллы</b>	<b>2</b>
3.1.	телефон	да	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да	1

<b>4.</b>	<b>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</b>	<b>баллы</b>	<b>2</b>
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	1 балл; 100%
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	1 балл; 100%
<b>5.</b>	<b>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</b>	<b>баллы</b>	<b>3</b>
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется	1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется	1
<b>6.</b>	<b>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</b>		<b>3 балла</b>

6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	представлена в полном объеме	1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	представлена в полном объеме	1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	представлена в полном объеме	1
7.	Доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), 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	%	1 балл; 60%
			<b>14 баллов</b>
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>			
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		0

1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	не оборудована	0
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	не доступны	0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	не доступно	0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	нет	0
2.	<b>Доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</b>	%	<b>1 балл; 80%</b>
3.	<b>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</b>	есть	<b>1 балл</b>

4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	%	1 балл; 70%
5.	Доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	1 балл; 87%
			4 балла
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>			
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	1 балл; 100%
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	1 балл; 100%

3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживающей деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	1 балл; 69%
			3 баллов
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>			
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	0 баллов; 0 %
2.	Доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	0,83 балла; 83%
2.1.	жилым помещением	%	1 балл; 91%
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	1 балл; 91%
2.3.	питанием	%	1 балл; 96%
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	1 балл; 98%
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	1 балл; 100%

2.6.	хранением личных вещей	%	1 балл; 93%
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	1 балл; 100%
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	1 балл; 100%
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	0 баллов; 0%
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	1 балл; 98%
2.11.	Графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	0 баллов; 0%
2.12.	оперативностью решения вопросов	%	1 балл; 93%
3.	<b>Доля получателей социальных услуг (или родственников, родителей, законных представителей), удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</b>	<b>%</b>	<b>1 балл; 98%</b>
4.	<b>Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг и их родителей (законных представителей) предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):</b>	<b>жалоб не зарегистрировано</b>	<b>1 балл</b>

5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	0 баллов; 0%
			2,83
	<b>ИТОГО</b>	<b>баллы</b>	<b>23,83</b>

**Примеры отзывов детей – получателей социальных услуг  
и родителей (законных представителей)**

**25.08.2015г.**

Я Заморина Татьяна Анатольевна

С уважением к вам большое и огромное спасибо с вашей помощи.

Огромное спасибо Андрею Геннадьевичу и воспитателям. Доброе отношение к детям, чуткое понимание к детям.

**29.12.2015г.**

Я Попова Марина Евгеньевна

Огромное спасибо всем сотрудникам за оказанную помощь по возврату дочек в семью. И доброе отношения к моим дочкам.

Всего самого наилучшего в новом году вам.

**14.01.2016г.**

Я, Пермякова Полина Владимировна, выражаю огромную благодарность всем сотрудникам за оказанную помощь и благоприятные условия проживания. Спасибо огромное!

**05.02.2016г.**

Спасибо вам большое за то время, в котором я не могла физически воспитывать свою дочь. А особенно огромное спасибо Наталье Борисовне за всё, что она для меня сделала.

**26.02.2016г.**

Выражаю сердечную благодарность за оказанную помощь в воспитании моего внука, чувствуются добрые отношения всего персонала к ребенку и желание разрешить проблемы возникшие в воспитании моего внука. Надеюсь, что дальнейшее воспитание будет более успешным.

Спасибо огромное за всё, что вы делаете нужное дело в оказании помощи трудным подросткам.

**04.03.2016г.**

Выражаю сердечную благодарность за оказанную помощь в воспитании и содержании моих дочерей.

**4.03.2017г. Ибрагимов В.**

Мне понравилась мероприятие. Мы перетягивали канат, кушали сладости и получили прикольные подарки!!!

**5.03.2017г.**

Мы ходили в сухарева. Я там лазал по скалам. Там был мастер класс по танцам и эстофета. Мне всё понравилось. Спасибо.

**5.03.2017г.** Мы вместе с воспитателем Еленой Владимировной и Ниной Николаевной ходили в манеж имени Сухарева. Мне всё очень понравилось танцы, детская комната. Я покидал мячик в ворота вспомнил тренировки в этом манеже. Мне очень понравилось, как я и ребята лазали по скалам и после этого все очень были уставшими довольными и весёлыми, хочу дать этому мероприятию не смотря на то что было не много скучно, 10 из 10!! =)

**5.03.2017г.**

Я и группа мальчиков и девочек были в сухарева на празднике. Мне там понравился розыгрыш и я выиграл билет на одно занятие по танцам. И мне понравилось что там бесплатно можно было полазить по скалам. Всё! =)

Я Бояршинов Сергей, мы с группой посещали Макдоналдс. Мне все очень понравилось. Особенно когда нас разрисовывали.

**31.05.2016г.**

Дорогие сотрудники центра, мы родители Богдана Илиенко хотим сказать Вам Большое Спасибо за заботу, тёплое отношение к нашему сыну, за участие в его воспитании и огромная благодарность за заботу к нему. Богдану очень понравилось пребывание у Вас. Ещё раз спасибо.

С уважением, Илиенко.

**28.07.2017г.**

Игнатъева Ольга

Что мне понравилось.

Мне здесь очень было хорошо. Здесь сбываются мечты, маленькие, но заветные. Моя лучшая подруга это Люда Азанова и Саша Умнякова, а ещё Кристина Азанова. Здесь мне больше всего понравилось, когда мы ездили в кино и в музей. Директор этого приюта очень хороший и очень милый человек. Здесь в этом месте я никогда не была грустной, ну почти. А самый любимый воспитатель это Светлана Геннадьевна, Ольга Аркадьевна. С девочками хоть часто ругаюсь, но потом всё равно мирюсь. Спасибо вам за это время, которое я пробыла здесь.

**01.08.2017г.**

Дорогие сотрудники центра, спасибо вам за всё. У вас вкусно кормят, воспитатели добрые и дружелюбные. Спасибо за разные экскурсии. Спасибо за всё!

**07.08.2017г.**

Выражаю благодарность всем сотрудникам, оказавшим нашей семье помощь.

Огромное спасибо Вам.

Пронумеровано и пронумеровано

57 (пятьдесят семь) листов

Директор АНО «ЦСТ «Согласие»

/ Л.А. Тингаева /

