



Фонд поддержки детей, находящихся в  
трудной жизненной ситуации  
672000, г. Чита, ул. Курнатовского, 7  
Тел: 8-914-506-95-79  
e-mail:anna.kastarnaya@mail.ru  
ИНН/КПП7536986363/753601001  
ОГРН 1137500000263  
«АА» *ссылка* 2017г. № *2*

Председателю Общественного  
совета в сфере социального  
обслуживания населения  
Забайкальского края

С.З. Кимовой

**Отчет организации-оператора (Фонд поддержки детей, находящихся в  
трудной жизненной ситуации) по итогам проведения независимой оценки  
качества предоставления социальных услуг в государственных  
учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края в  
2017 году**

В 2017 году проведена независимая оценка качества предоставления социальных услуг в **15** государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края, из них: **4 центра помощи детям, оставшимся без попечения родителей** (ГУСО «Балейский ЦПДОПР «Маяк» Забайкальского края; ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края; ГУСО «Маккавеевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Импульс» Забайкальского края; ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей им В.Н. Подгорбунского» Забайкальского края), **3 комплексных центра социального обслуживания населения** (ГАУСО «Балейский комплексный центр социального обслуживания населения «Золотинка» Забайкальского края; ГУСО «Ново-Акатуйский комплексный центр социального обслуживания населения» Забайкальского края; ГУСО «Ингодинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие» Забайкальского края), **3 социально-реабилитационных центра** (ГУСО «Сретенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Березка» Забайкальского края; ГУСО «Чернышевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба» Забайкальского края; ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края), **2 дома-интерната психоневрологического профиля** (ГАУСО «Читинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края, ГАУСО «Хадабулакский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края), **1 дом-интернат** (ГАУСО «Атамановский дом-интернат» Забайкальского

края), **1 центр медико-социальной реабилитации инвалидов** (ГБУСО «Центр медико-социальной реабилитации инвалидов «Росток» Забайкальского края) и **1 социальный приют** (ГАУСО «Социальный приют» Забайкальского края).

В анкетировании приняли участие **1648** респондентов – получателей социальных услуг, из них: 39% – мужчины и 61% – женщины.

Формами проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края стали:

– изучение общественного мнения посредством проведения анкетирования среди получателей социальных услуг (сплошной опрос получателей социальных услуг согласно плановой мощности и формам социального обслуживания, утвержденным государственным заданием на каждое учреждение);

– экспертная оценка условий предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края (в качестве экспертов выступили члены Общественного совета);

– контент-анализ открытых источников информации о деятельности государственных учреждений социального обслуживания (сайт [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), сайты учреждений).

В проведении независимой оценки качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания Забайкальского края было использовано пять групп показателей, утвержденных Общественным советом в сфере социального обслуживания населения Забайкальского края:

1) показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (максимальное суммарное количество баллов по данной группе показателей – **15 баллов**);

2) показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (максимальное суммарное количество баллов по данной группе показателей – **8 баллов**);

3) показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (максимальное суммарное количество баллов по данной группе показателей – **2 балла**);

4) показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (максимальное суммарное количество баллов по данной группе показателей – **3 балла**);

5) показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (максимальное суммарное количество баллов по данной группе показателей – **5 баллов**).

Максимальное суммарное количество баллов по 5 группам показателей составляет **33 балла** (количество баллов по каждому учреждению в разрезе утвержденных показателей отражены в Приложении 1).

**В первой группе показателей были выделены следующие положения:**

1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») – «открытость и прозрачность государственных 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». Данный рейтинг формируется автоматически, по 5 пунктам – общая информация, информация о госзадании, показатели качества услуг, показатели объема услуг, информация о ПФХД или показателях бюджетной сметы, размещенным на сайте. Наименьшее количество баллов по данному показателю набрали 2 учреждения: ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края» (представлена общая информация об учреждении и информация о ПФХД или показателях бюджетной сметы) – 0,5 балла; ГУСО «Ингодинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие» Забайкальского края (представлена общая информация об учреждении и информация о ПФХД или показателях бюджетной сметы) – 0,5 балла.

2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. Альтернативная версия сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению существует у 12 из 15 ГУСО Забайкальского края. У трех ГУСО (ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края; ГУСО «Маккавеевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Импульс» Забайкальского края; ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей им В.Н. Подгорбунского» Забайкальского края) отсутствует официальный сайт организации социального обслуживания в сети «Интернет» – 0 баллов.

3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг. Дистанционные формы взаимодействия с получателями социальных услуг существуют у всех ГУСО Забайкальского края). По данному критерию все учреждения набрали высший балл.

4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации. По результатам анализа данных анкет наименьшая результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия отмечается в: ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей им. В.Н. Подгорбунского» Забайкальского края (0 баллов из 2 возможных); ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края (0,20 баллов из 2 возможных); ГУСО «Хадабулакский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края (0,12 баллов из 2 возможных). Низкий показатель данных учреждений можно объяснить

спецификой получателей социальных услуг (несовершеннолетние и люди с ментальными нарушениями), которые в силу возрастных особенностей, либо иных ограничений не могут воспользоваться дистанционными способами взаимодействия.

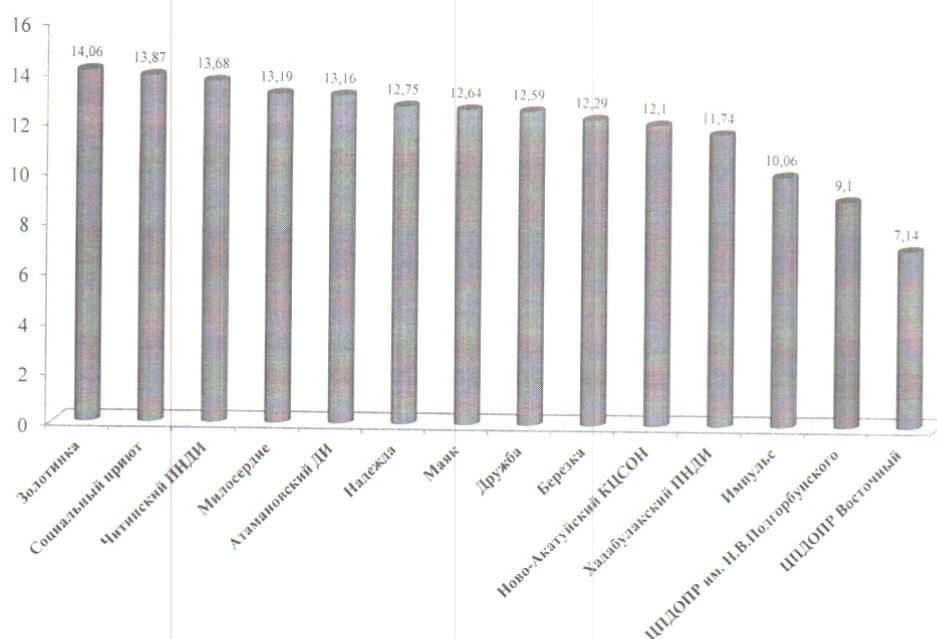
5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. По данному показателю 12 учреждений из 15 набрали максимальное количество баллов из возможного числа баллов (3 балла), 3 учреждения набрали 2 балла (ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей им. В.Н. Подгорбунского» Забайкальского края, ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края, ГУСО «Маккавеевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Импульс» Забайкальского края).

6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. По данному критерию максимальное количество баллов (3 балла из 3) набрал 1 учреждение: ГАУСО «Балейский комплексный центр социального обслуживания населения «Золотинка» Забайкальского края. По 2 балла из 3 возможных набрали 11 учреждений: ГУСО «Балейский ЦПОПР «Маяк» Забайкальского края; ГУСО «Сретенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Березка» Забайкальского края; ГУСО «Маккавеевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Импульс» Забайкальского края; ГАУСО «Читинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края, ГАУСО «Хадабулакский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края; ГАУСО «Атамановский дом-интернат» Забайкальского края; ГБУСО «Центр медико-социальной реабилитации инвалидов «Росток» Забайкальского края; ГАУСО «Социальный приют» Забайкальского края; ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей им. В.Н. Подгорбунского» Забайкальского края; ГУСО «Ново-Акатуйский комплексный центр социального обслуживания населения» Забайкальского края; ГУСО «Ингодинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие» Забайкальского края. Это связано с тем, что, в данных учреждениях отсутствует информация о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет». (согласно акту независимой оценки качества оказания социальных услуг в данных учреждениях). По 1,5 балла из 3 возможных набрали 2 учреждения: ГУСО «Чернышевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба» Забайкальского края; ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края – в данных учреждениях частично представлена информация о порядке подачи жалобы по вопросам оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, а также отсутствует информация о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет». Минимальное количество баллов по данному критерию набрал «Черновский

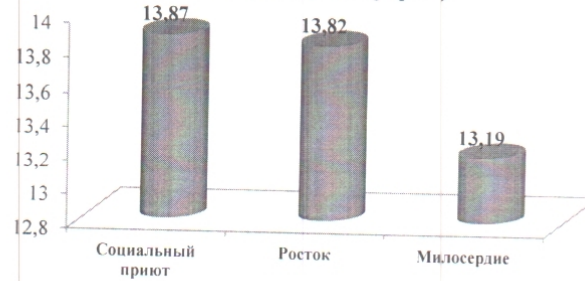
центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края – 1 балл из 3 возможных.

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания. По результатам данных опроса получателей социальных услуг, наибольшая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации отмечается в ГБУСО «Центр медико-социальной реабилитации инвалидов «Росток» Забайкальского края; наименьшая удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации наблюдается в ГАУСО «Атамановский дом-интернат» Забайкальского края и ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей им В.Н. Подгорбунского» Забайкальского края (0,26 и 0,2 балла соответственно).

**Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (стационарная форма)**



**Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (полустационарная форма)**



**Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (социальное обслуживание на дому)**



**Во второй группе показателей были выделены следующие положения:**

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. Согласно актам независимой оценки качества социальных услуг в двух учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края установлены видео- и аудио-информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения – ГАУСО «Балейский комплексный центр социального обслуживания населения «Золотинка» Забайкальского края и ГУСО «Балейский ЦПДОПР «Маяк» Забайкальского края; в учреждениях не оборудована территория учреждения с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (ГУСО «Балейский ЦПДОПР «Маяк» Забайкальского края; ГУСО «Маккавеевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Импульс» Забайкальского края; ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей им В.Н. Подгорбунского» Забайкальского края; ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без

попечения родителей «Восточный» Забайкальского края; ГУСО «Чернышевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба» Забайкальского края), в 5 учреждениях не оборудованы входные зоны (ГУСО «Балейский ЦПДОПР «Маяк» Забайкальского края; ГУСО «Маккавеевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Импульс» Забайкальского края; ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей им В.Н. Подгорбунского» Забайкальского края; ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края; ГУСО «Чернышевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба» Забайкальского края); в 5 учреждениях отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение (ГУСО «Маккавеевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Импульс» Забайкальского края; ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей им В.Н. Подгорбунского» Забайкальского края; ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края; ГУСО «Чернышевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба» Забайкальского края; ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края). Наименьшее количество баллов по данному показателю набрали 4 учреждения: ГУСО «Маккавеевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Импульс» Забайкальского края; ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей им В.Н. Подгорбунского» Забайкальского края; ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края; ГУСО «Чернышевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба» Забайкальского края (0 баллов из 4 возможных). Согласно акту, в данных учреждениях выявлены следующие недостатки: не оборудована территория и входная зона для маломобильных групп населения; отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение и отсутствуют видео- и аудиоинформаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

2. Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными. По результатам анкетирования, низкая доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг для маломобильных групп населения доступными, выявлена в ГУСО «Балейский ЦПДОПР «Маяк» Забайкальского края (0,04 балла из 1), ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края (0,21 балла из 1) и ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края (0,22 балла из 1).

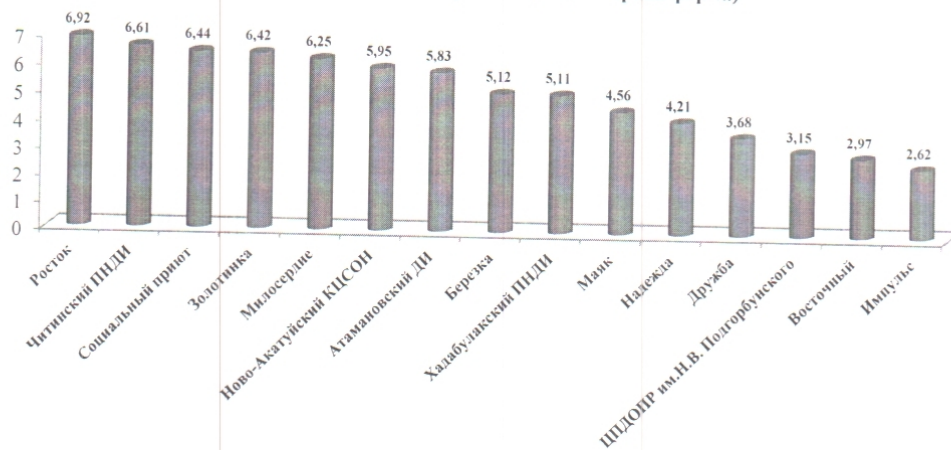
3. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг. По данному показателю все учреждения набрали максимальное количество баллов.

4. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. По

данному показателю, согласно актам, 12 учреждений из 15 укомплектованы специалистами на 90-100%, 2 учреждения укомплектованы специалистами на 80-90% и одно учреждение (ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей им В.Н. Подгорбунского» Забайкальского края) укомплектовано специалистами на 79 %.

5. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. Данные проведенного опроса получателей социальных услуг показывают, что низкая доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание территории учреждения как хорошее, выявлена ГУСО «Маккавеевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Импульс» Забайкальского края (0,31 балла из 1).

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (стационарная форма)

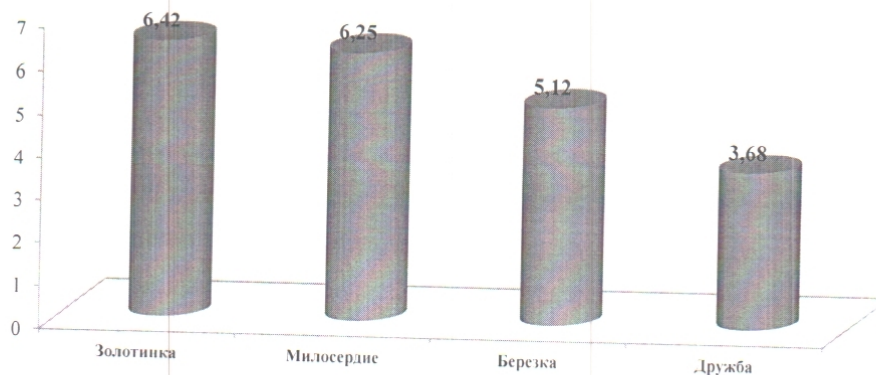


Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (полустационарная форма)



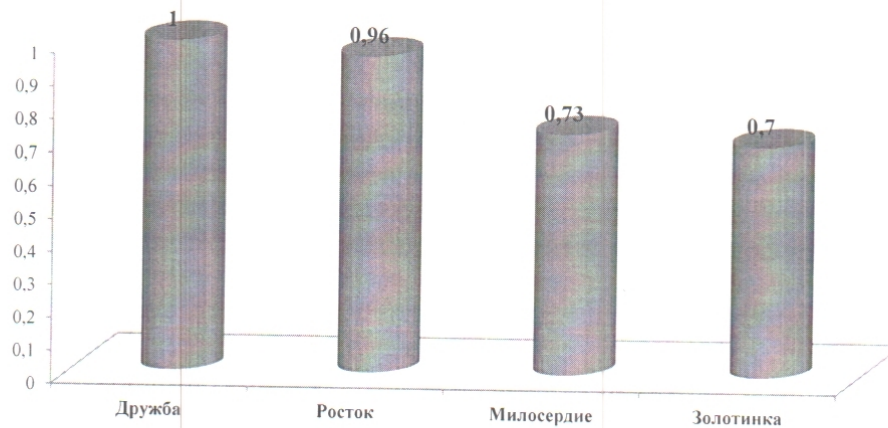


Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (социальное обслуживание на дому)



В третьей группе показателей были выделены следующие положения: доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги; среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания. По результатам опроса получателей социальных услуг время ожидания предоставления социальных услуг в 4 учреждениях социального обслуживания колеблется в пределах нормы (менее 15 минут).

Показатели, характеризующие время ожидания предоставления услуги (социальное обслуживание на дому и полустационарная форма)



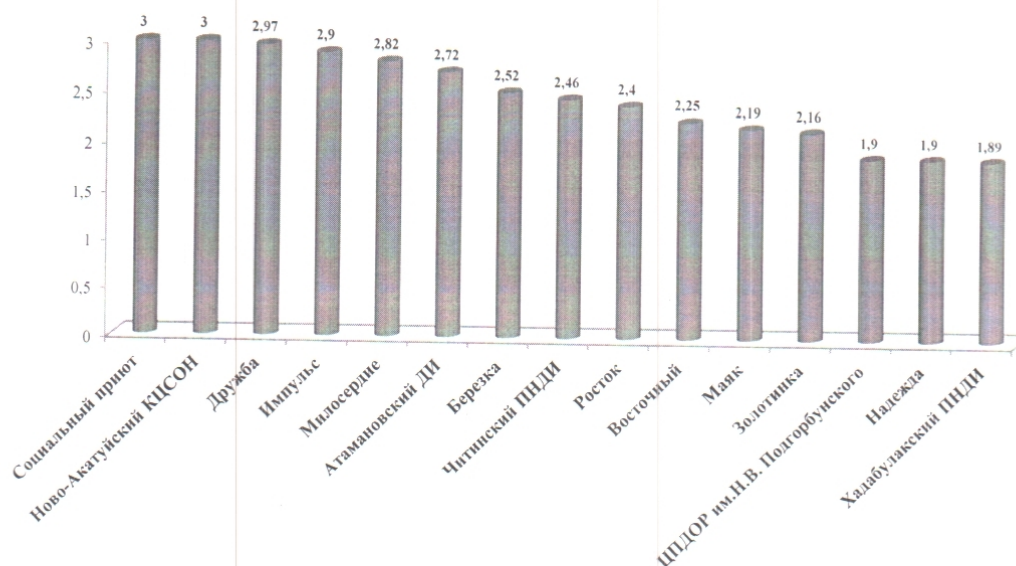
В четвертой группе показателей были выделены следующие положения:

1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и

компетентность работников организации социального обслуживания. По данным опроса получателей социальных услуг было выявлено, что во всех учреждениях, прошедших процедуру независимой оценки в 2017 году, клиенты высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников (от 0,75 до 1 балла из 1 возможного).

2. 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. Согласно актам независимой оценки качества оказания социальных услуг в 1 учреждении социального обслуживания населения специалисты, прошедшие повышение квалификации по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, отсутствуют (0 баллов из 1 возможного) – ГАУСО «Хадабулакский ПНДИ» Забайкальского края; в 5 учреждениях – до 55 % специалистов, прошедших повышение квалификации (ГАУСО «Балейский комплексный центр социального обслуживания населения «Золотинка» Забайкальского края; ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края; ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей им В.Н. Подгорбунского» Забайкальского края; ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края; ГБУСО «Центр медико-социальной реабилитации инвалидов «Росток» Забайкальского края); в 3 учреждениях – от 55 % до 80 % специалистов, прошедших повышение квалификации (ГУСО «Балейский ЦПДОПР «Маяк» Забайкальского края; ГУСО «Сретенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Березка» Забайкальского края; ГАУСО «Читинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края), в 6 учреждениях – от 85 % до 100 % специалистов, прошедших повышение квалификации (ГУСО «Маккавеевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Импульс» Забайкальского края; ГУСО «Ново-Акатуйский комплексный центр социального обслуживания населения» Забайкальского края; ГУСО «Ингодинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие» Забайкальского края; ГУСО «Чернышевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба» Забайкальского края; ГАУСО «Атамановский дом-интернат» Забайкальского края; ГАУСО «Социальный приют» Забайкальского края).

**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций (все формы социального обслуживания)**



**В пятой группе показателей были выделены следующие положения:**

1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания. Небольшое отклонение от нормы среднего показателя среди получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг, зарегистрировано в ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края (0,75 балла из 1 возможного).

2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг. По данным опроса получателей социальных услуг, все учреждения набрали балл выше среднего – наименьший показатель среди средних значений отмечен в ГУСО «Черновский ЦПОДОР «Восточный» Забайкальского края (0,78 балла).

В 4 учреждениях отмечается низкий уровень удовлетворенности наличием оборудования для предоставления социальных услуг (ГАУСО «Атамановский дом-интернат» Забайкальского края – 0,53 балла; ГУСО «Ново-Акатуйский комплексный центр социального обслуживания населения» Забайкальского края – 0,45 балла; ГУСО «Балейский ЦПОДОР «Маяк» Забайкальского края – 0,52 балла; ГАУСО «Читинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края – 0,55 балла). В 1 учреждении отмечается отклонение от нормы в таком показателе как «порядок оплаты социальных услуг» – ГУСО «Сретенский СРЦ «Березка» Забайкальского края (0,58 балла). В 2 учреждениях отмечается отклонение от нормы в таком показателе как «график посещения родственниками» – ГАУСО «Хадабулакский

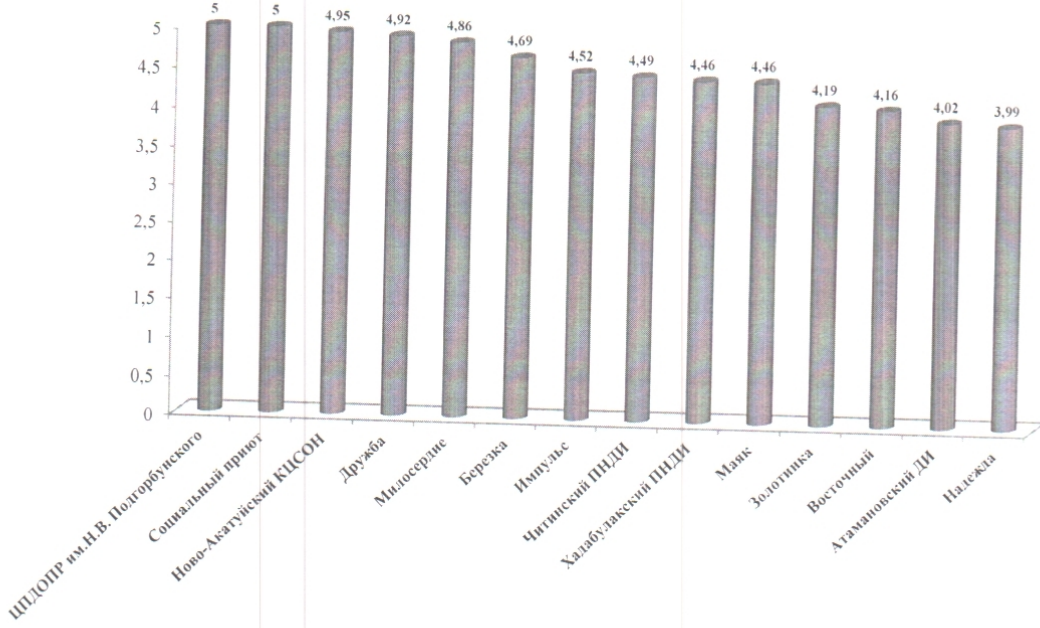
ПНДИ»Забайкальского края (0,40 балла) и ГУСО «Балейский ЦПДОПР «Маяк» Забайкальского края (0,66 балла). В ГАУСО «Атамановский ДИ» Забайкальского края отмечается средний уровень удовлетворенности таким показателем как «мебель, мягкий инвентарь» – 0,65 балла; в ГБУСО «Центр медико-социальной реабилитации инвалидов «Росток» Забайкальского края отмечается низкий уровень удовлетворенности таким показателем как «предоставление социально-бытовых услуг» – 0,05 балла; в ГУСО «Маккавеевский ЦПДОПР «Импульс» Забайкальского края отмечается средний уровень удовлетворенности таким показателем как «конфиденциальность предоставления социальных услуг» – 0,59 балла.

3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер. Наименьшая доля (в рамках среднего показателя) получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, среди учреждений, участвующих в независимой оценке качества предоставления социальных услуг, отмечена в 1 учреждении: ГАУСО «Атамановский ДИ» Забайкальского края (0,73 балла).

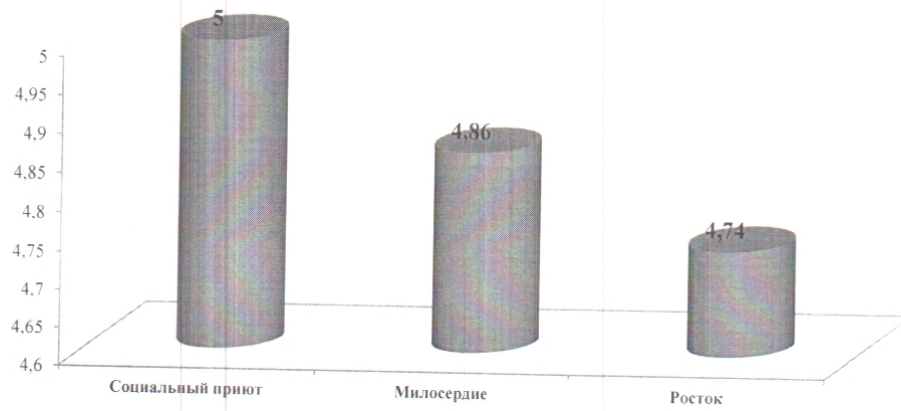
4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб. В 14 учреждениях социального обслуживания населения за 2017 год жалобы на качество предоставления социальных услуг отсутствуют. В связи с данным показателем все 14 учреждений набрали максимальное количество баллов (1 балл из 1 возможного). В ГАУСО «Балейский КЦСОН «Золотинка» Забайкальского края зарегистрировано менее 5 жалоб (0,5 балла).

5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. Наименьшая доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, отмечается в ГАУСО «Атамановский ДИ» Забайкальского края – 0,53 балла из 1 возможного балла, в ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края – 0,55 балла из 1 возможного балла и в ГУСО «Черновский ЦПДОПР «Восточный» Забайкальского края – 0,59 балла из 1 возможного.

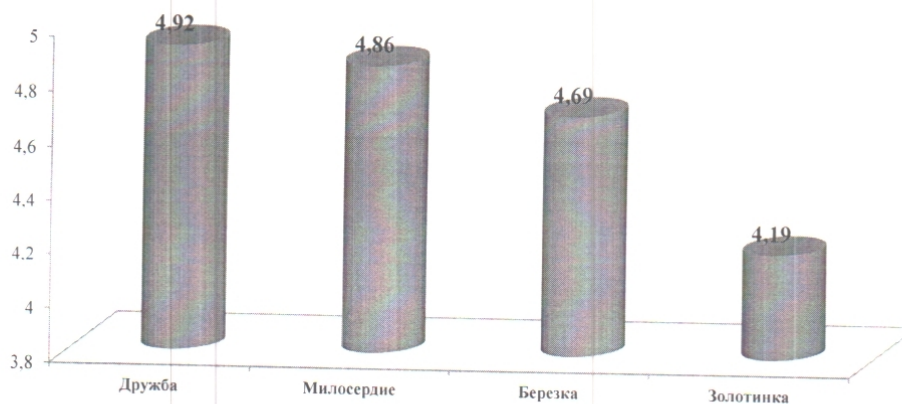
Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (стационарная форма)



Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (полустационарная форма)



Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (социальное обслуживание на дому)



По итогам проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края можно выделить следующие показатели, характеризующиеся наименьшим количеством баллов среди государственных учреждений социального обслуживания населения Забайкальского края:

1. Уровень 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» (до 70% наполненность сайта).

2. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (телефон, электронная почта).

3. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет».

4. Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

5. 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.

По итогам проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края в 2017 году можно выделить следующие показатели, характеризующиеся наибольшим количеством баллов из возможных, среди государственных учреждений социального обслуживания населения Забайкальского края (от 75% до 100%):

1. 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».

2. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг.

3. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в учреждении.

4. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг.

5. Укомплектованность организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

6. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организации социального обслуживания.

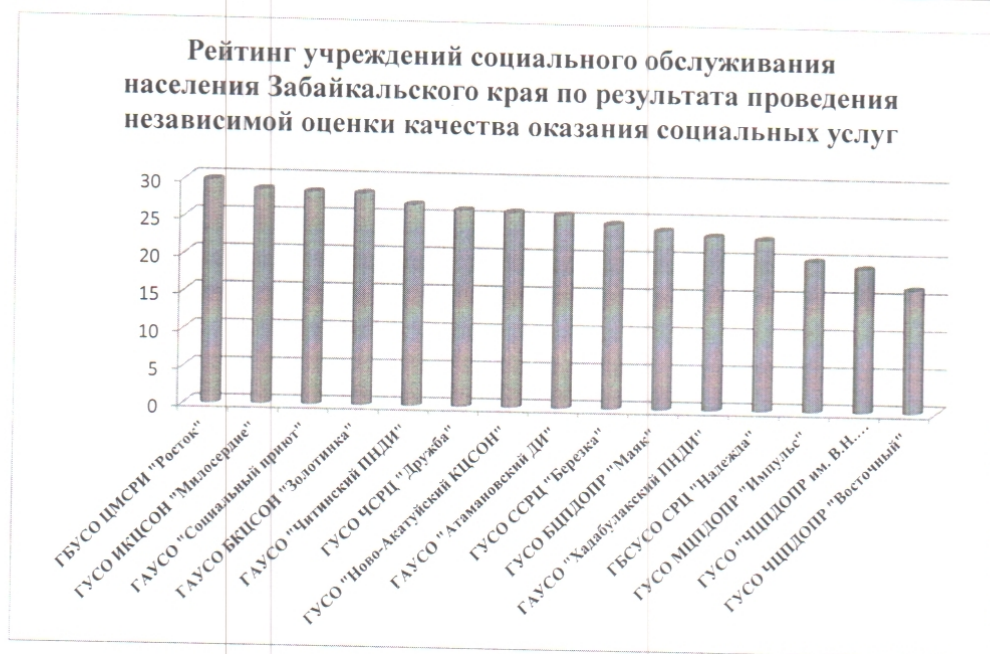
7. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают решение проблем в результате оказания социальных услуг.

8. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг.

По итогам 2017 года суммарное количество баллов учреждений социального обслуживания населения Забайкальского края по результатам проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг выглядит следующим образом:

№ п/п	Наименование учреждения	Балл	% от общего числа баллов
1	ГБСУСО «Центр медико-социальной реабилитации инвалидов «Росток» Забайкальского края	29,80	
2	ГУСО «Ингодинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие» Забайкальского края	28,58	
3	ГАУСО «Социальный приют» Забайкальского края	28,31	
4	ГАУСО «Балейский комплексный центр социального обслуживания населения «Золотинка» Забайкальского края	28,23	
5	ГАУСО «Читинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края	26,80	
6	ГУСО «Чернышевский социально-	26,16	

	реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба» Забайкальского края		
7	ГУСО «Ново-Акатуйский комплексный центр социального обслуживания населения» Забайкальского края	26,00	
8	ГАУСО «Атамановский дом-интернат» Забайкальского края	25,74	
9	ГУСО «Сретенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Березка» Забайкальского края	24,63	
10	ГУСО «Балейский ЦПДОПР «Маяк» Забайкальского края	23,85	
11	ГАУСО «Хадабулакский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края	23,20	
12	ГБСУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края	22,85	
13	ГУСО «Маккавеевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Импульс» Забайкальского края	20,10	
14	ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей им В.Н. Подгорбунского» Забайкальского края	19,19	
15	ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края	16,52	





**Рекомендации по итогам проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края**

1. ГАУСО «Балейский комплексный центр социального обслуживания населения «Золотинка» Забайкальского края – продолжить работу по наполнению сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет»; оборудовать территорию, входные зоны и санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения.

2. ГУСО «Балейский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Маяк» Забайкальского края – обратить внимание на низкий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг при обращении по телефону и электронной почте; продолжить работу по созданию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет»; оборудовать территорию, входные зоны для маломобильных групп получателей социальных услуг; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения; обратить внимание на низкую долю удовлетворенности клиентов оборудованием для предоставления социальных услуг – улучшить состояние мебели и мягкого инвентаря.

3. ГУСО «Сретенский социально-реабилитационный центр «Березка» Забайкальского края – обратить внимание на низкий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг при обращении по телефону и электронной почте; продолжить работу официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет»; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; оборудовать территорию, входные зоны для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения выявить и устранить причины не удовлетворенности (58%) получателей социальных услуг порядком оплаты социальных услуг.

4. ГУСО «Чернышевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба» Забайкальского края – разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах в учреждении и на официальном сайте организации; оборудовать территорию, входные зоны и санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

5. ГСУСО «Ново-Акатуйский комплексный центр социального обслуживания населения» Забайкальского края – обратить внимание на низкий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг при обращении по телефону и электронной почте; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; оборудовать территорию, входные

зоны для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; обратить внимание на низкую долю удовлетворенности клиентов оборудованием для предоставления социальных услуг – улучшить состояние мебели и мягкого инвентаря.

6. ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края – проработать вопрос по своевременности и полноте размещения информации об учреждении на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru); продолжить работу по созданию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет»; разместить информацию об учреждении на информационных стендах учреждения, брошюрах, буклетах; обратить внимание на низкий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг при обращении по телефону и электронной почте; разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах и официальном сайте организации; оборудовать территорию, входные зоны и санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

7. ГУСО «Маккавеевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Импульс» Забайкальского края – продолжить работу по созданию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет»; обратить внимание на низкий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг при обращении по телефону и электронной почте; оборудовать территорию, входные зоны и санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

8. ГАУСО «Хадабулакский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края – обратить внимание на низкий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг при обращении по телефону и электронной почте; разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; оборудовать территорию, входные зоны и санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения; выявить и устранить причины неудовлетворенности (40%) получателей социальных графиком посещений родственниками.

9. ГАУСО «Читинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края – разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; обратить внимание на низкую долю удовлетворенности клиентов оборудованием для предоставления социальных услуг – улучшить состояние мебели и мягкого инвентаря.

10. ГАУСО «Атамановский дом-интернат» Забайкальского края – разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; обратить внимание на низкую долю удовлетворенности клиентов оборудованием для предоставления социальных услуг – улучшить состояние мебели и мягкого инвентаря; выявить, в силу каких причин только 53 % получателей готовы рекомендовать учреждение своим родственникам, знакомым и устранить их.

11. ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края – разместить информацию о порядке подачи жалобы на информационных стендах и официальном сайте организации; информировать получателей социальных услуг о работе учреждения, в том числе о порядке и перечне предоставляемых социальных услуг; оборудовать прилегающую территорию для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения; выявить, в силу каких причин только 5 % получателей готовы рекомендовать учреждение своим родственникам, знакомым и устранить их.

12. ГБУСО «Центр медико-социальной реабилитации инвалидов «Росток» Забайкальского края – разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения; выявить причины неудовлетворенности получателей социальных услуг предоставлением социально-бытовых услуг (5 %) и устранить их.

13. ГУСО «Ингодинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие» Забайкальского края – проработать вопрос по своевременности и полноте размещения информации об учреждении на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru); разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; оборудовать прилегающую территорию для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

14. ГАУСО «Социальный приют» Забайкальского края – разместить информацию о порядке подачи жалобы на официальном сайте организации; оборудовать санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения.

15. ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей им.В.Н.Подгорбунского» Забайкальского края – продолжить работу по созданию официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет»; обратить внимание на низкий уровень удовлетворенности получателей социальных услуг при обращении по телефону и электронной почте; оборудовать территорию, входные зоны и санитарно-гигиеническое

помещение для маломобильных групп получателей социальных услуг; поставить аудио и видео информаторы для лиц с нарушениями функций слуха и зрения; организовать повышение квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги клиентам учреждения.

Директор Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации



А.А. Кастарная