

**Отчет Общественного совета  
по вопросам независимой оценки качества работы  
Государственного бюджетного учреждения Самарской области  
«Сурдоцентр» за 2017 год**

В целях проведения на территории Самарской области независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Сурдоцентр» ознакомился с деятельностью Государственного бюджетного учреждения Самарской области «Сурдоцентр» (далее – Учреждение).

В целях обеспечения открытости и доступности информации, а так же своевременного размещения информации для инвалидов по слуху о работе учреждения, о порядке и условиях доступа к получению социальных услуг, специалистами учреждения регулярно проводятся мероприятия различной направленности. Информационные стенды о деятельности учреждения снабжены необходимой информацией. Проведены различные мероприятия, изготовлены буклеты: презентация проекта «Вместе со звездами» (алгоритм исполнения), презентации «Меры противодействия терроризму в РФ», буклеты: «Победа над лишним весом», «Что такое экстремизм», «Что нужно знать о наркомании», «Поведение в конфликтной ситуации», «Антизависимость. Об алкоголе в вопросах и ответах», «Социальное сопровождение инвалидов по слуху. Опыт работы ГБУ СО «Сурдоцентр». Проведен пресс тур в учреждении по диспетчерской службе средства СМИ: Губерния. СКАТ. ГИС. Волжская коммуна. Все мероприятия проводятся специалистами учреждения на жестовом языке. В центре созданы все условия для полной доступности услуг, очередь за получением срочных социальных услуг отсутствует.

Обеспечение доступности информации о текущей деятельности Учреждения ведется также через диспетчерскую службу. В настоящий момент в системе диспетчерского сопровождения находятся 546 инвалидов по слуху Самарской области. Ограниченное число инвалидов, подключенных к диспетчерской службе, связана с недостаточной укомплектованностью инвалидов по слуху компьютерами, планшетами.

Количество обращений в диспетчерскую службу ежегодно увеличивается (табл. 1).

Таблица 1

## Количество обращений в диспетчерскую службу с 2014-2016 годы

2015 год	2016 год	2017
928	949	1333

Таким образом, наблюдается увеличение обращений в диспетчерскую службу с 2014 по 2016 год на 72%.

Статистика обращений позволяет отследить самые популярные виды информационной помощи, которыми пользуются инвалиды по слуху (в процентном отношении):

54% - передача информации в (из) учреждения жилищно-коммунального обслуживания, социальной сферы (здравоохранение, социальная защита, образование, культура, спорт), экстренной помощи и др.;

15 % передача информации физическим лицам - родственникам, знакомым, работодателям;

25% оказание помощи в оформлении документов (заявлений, квитанций, справок, писем);

6% предоставление информации по вопросам социальной защиты и поддержки инвалидов по слуху, трудоустройству;

ГБУ СО «Сурдоцентр» проводит постоянную работу по привлечению инвалидов по слуху к регистрации в диспетчерской службе, на всех мероприятиях раздаются визитки диспетчерской службы. Всем обращающимся за срочными социально-адаптационными услугами, сотрудники учреждения, при наличии технической возможности сотового телефона, компьютера, планшета устанавливают, регистрируют и обучают пользованию ISQ-связью, веб-связью, интернетом, подключают к диспетчерской службе учреждения. Ведется массовая рассылка информации о мероприятиях, поздравления с праздниками, важные сообщения.

В Учреждении действует официальный сайт в сети Интернет, рамках сайта <http://min-reabiliti.ru>, имеется страничка в В Контакте, на страницах которого посетители имеют возможность ознакомиться с основной деятельностью Учреждения, его задачами, целями, проводимыми мероприятиями. Информация на сайте периодически обновляется.

Мероприятия по повышению качества социальных услуг включают в себя мониторинг исполнения государственного задания, а так же анализ удовлетворенности клиентов качеством оказания социальных услуг учреждением.

Обеспечение исполнения государственного задания обеспечивается через ежемесячный контроль выполнения плановых показателей комиссией по качеству. Ведутся ежемесячные протоколы качества оказания социальных услуг. Государственное задание на 2017 год в выполнено в полном объеме (100%).

Оценка деятельности учреждения получателями социальных услуг, выявление причин неудовлетворенности оказанием социальных услуг, учета предложений клиентов ведется через ежемесячный анализ удовлетворенности качеством оказания услуг путем проведения анкетирования по оценке удовлетворенности социальными услугами. В соответствие с госзаданием опрашивается 30% обслуживаемых клиентов в месяц. По результатам анкетирования оценка удовлетворенности социальными услугами за 2017 год составляет, в среднем 99,88%. Претензии клиентов касаются в основном оценки услуг сурдоперевода. Жалоб на качество оказываемых срочных социально-адаптационных услуг не зафиксировано.

Комфортность условий оказания социальных услуг обеспечивается посредством материально-технической базы учреждения. В центре созданы условия для проведения информационной работы, кружковой деятельности, работают персональные компьютеры для целей обучения, а так же для общения инвалидов по слуху посредством WEB-связи, сенсорная комната, детская учебно-игровая комната, тренажерный зал. Необходима доукомплектация оборудованием учреждения, т.к. в 2016 году закупок и обновления реабилитационного оборудования не производилось.

Для создания условий повышения качества оказания социальных услуг большое внимание уделяется профессиональному уровню специалистов. Специалисты с высшим образованием составляют 47% от всего кадрового состава. В рамках изменения законодательства об образовании, а так же

изменения требований к профессиональной подготовки специалистов в 2016 году прошли переподготовку по организации сурдоперевода в г. Казань 3 специалиста

Планируется дальнейшая работа по профессиональной переподготовке специалистов.

Учреждения Большое внимание в учреждении уделяется повышению профессионального мастерства и квалификации персонала. Средствами учреждения в 2017 году прошли повышение квалификации директор, ведущий бухгалтер, зав.отделением, психолог.

В результате мониторинга были выявлены следующие пожелания клиентов по улучшению качества оказания услуг:

1. Активизировать работу по информированию населения об услугах, оказываемых Учреждением, разработать дополнительные буклеты и памятки;

2. Дооснастить Учреждение реабилитационным оборудованием, а именно: - массажной креслом, ингаляторами, тренажерным оборудованием, корпусной мебелью.

3. Совершенствовать работу по внедрению инновационных технологий и развитию Учреждения.

4. Повышать качество оказываемых услуг, в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания населения Самарской области;

5. Провести профессиональную переподготовку специалистов.

Председатель Общественного совета

 И.В.Полшкова

Секретарь



Н.Ф.Трубкина