

УТВЕРЖДЕНО
решением общественного совета
по вопросам независимой оценки качества работы
ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют «Дельфин»
Протокол заседания Общественного совета
№ 2 от « 01 » 12 2015 г.

Председатель ЛЗ /_Ахметжанова_Г.В._/

Отчет Общественного совета по результатам независимой оценки качества работы ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют «Дельфин»

Общественный совет по вопросам независимой оценки качества работы ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют «Дельфин» (далее - Совет) ознакомился с деятельностью учреждения. При проведении оценки Совет руководствовался Порядком проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания Самарской области, утвержденным Общественным советом по вопросам демографического развития и социальной защиты населения Самарской области.

Для оценки эффективности работы ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют «Дельфин» (далее – учреждение) использовались следующие критерии:

- 1) открытость и доступность информации об учреждении;
- 2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг;
- 3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- 5) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

Каждый критерий предполагает несколько показателей оценки работы учреждения, всего их 22.

1. Оценка деятельности по критерию «Открытость и доступность информации об учреждении»

На официальном сайте учреждения (<http://www.deti-tlt.ru>), который существует с 2008 года, размещена информация о целях и задачах деятельности учреждения, его структуре, результатах, руководстве и социальных партнерах, а также телефоны и адреса учреждения. Данная информация поддерживается в актуальном состоянии и доступна широкому кругу общественности. Так, например, на следующий день после проведения праздничного мероприятия на странице сайта «Новости приюта» появляется заметка с фотографиями, на сегодняшний день актуальная информация о подготовке к новогодним праздникам. На сайте учреждения представлены публикации в средствах массовой информации («Тольяттинское обозрение», «Fashion collection», «Площадь Свободы») видно, что порядок

предоставления учреждением государственных услуг и результаты деятельности доступны широкой общественности.

Советом были изучены документы и рейтинг учреждения на официальном сайте www.bus.gov.ru. Уровень рейтинга на сайте равен 1, информация об учреждении по всем показателям заполнена и поддерживается в актуальном состоянии.

Обратная связь организована с помощью:

- журналов отзывов и пожеланий получателей социальных услуг (детского и кризисного отделения);
- организации личного приёма у руководителя;
- анкетного опроса получателей социальных услуг;
- «формы обратной связи», расположенной в меню сайта, доступного с любой страницы;
- возможности размещения комментариев на странички «Советы и статьи психолога» на сайте учреждения.

Члены Совета ознакомились с Журналами отзывов и пожеланий получателей социальных услуг, из которых видно, что клиенты оставляют положительные отзывы, жалобы на деятельность учреждения отсутствуют.

С целью изучения степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством работы учреждения силами волонтеров из числа студентов Тольяттинского государственного университета (Педагогический отряд) был проведен анкетный опрос. При опросе использована анкета для клиентов по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг клиентов в стационарных учреждениях социального обслуживания (приложение № 3 к Порядку проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания Самарской области, утвержденным Общественным советом по вопросам демографического развития и социальной защиты населения Самарской области).

При анкетировании получателей социальных услуг использовалась целевая выборка, в рамках которой было опрошено **30** «типичных клиентов»: **18 несовершеннолетних** (в возрасте от 10 до 16 лет), находящихся в детском стационарном отделении, и **12 женщин**, пребывающих в кризисном отделении.

Рассмотрим подробнее данные, полученные при проведении анкетного опроса.

Согласно анкетному опросу при оценке деятельности работы учреждения по критерию «Доля получателей услуг (респондентов), которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных» 100% респондентов признали свою информированность достаточной.

<i>Вопрос:</i> Хотели бы Вы знать больше о той помощи, которая предлагается клиентам этого учреждения?		
<i>Ответы:</i>	<i>кол-во опрошенных</i>	<i>%</i>
Нет, я знаю достаточно	30	100
Нет, я скорее не хотел бы получить дополнительную	0	0

информацию, чем да		
Да, я скорее хотел бы получить дополнительную информацию, чем нет	0	0
Да, я хочу знать больше	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0

Критерий: Открытость и доступность информации об учреждении

Показатели	Источник информации	Значение показателя
Показатель 1: полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте, уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 3) (балл)	Анализ сайтов, стендов и др., www.bus.gov.ru	3 балла
Показатель 2: наличие альтернативной версии официального сайта в сети интернет для инвалидов по зрению (от 0 до 1) (балл)	Анализ сайтов	1 балл
Показатель 3: Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (от 0 до 2) (балл)	Опрос получателей социальных услуг	2 балла
Показатель 4: результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (от 0 до 2) (балл)	Анализ журнала обращений	2 балла
Показатель 5: наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг (от 0 до 3) (балл)	Анализ сайта и ящика обращений	3 баллов
Показатель 6: наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг (от 0 до 3) (балл)	Анализ сайта	3 баллов
Показатель 7: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (от 0 до 1) (балл)	Опрос получателей социальных услуг	1 балл

2. Оценка деятельности по критерию «Комфортность условий и доступность получения услуг»

Члены Общественного Совета ознакомились с документацией по реализации мероприятий Областной целевой программы «Доступная среда», направленной на обеспечение доступности учреждений семьи и детства для детей и взрослых с ограниченными возможностями здоровья; познакомились с результатами капитального ремонта системы отопления.

О должном внимании со стороны сотрудников учреждения к клиентам свидетельствует, тот факт, что за последний год: 1 ребенка с заболеваниями

бронхолегочной системы дважды пролечили в Самарской областной больнице, и дважды она получила санаторное лечение в санатории «Юность», 1 воспитанник с врожденным пороком сердца обследован в кардиоцентре г.Самары, 1 воспитаннику провели полное санирование ротовой полости в ГКБ №5.

Материально-бытовые условия жизни воспитанников в учреждении соответствуют гигиеническим требованиям к устройству, содержанию, оборудованию и режиму работы специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации. Учреждение укомплектовано необходимыми средствами, применяемыми при предоставлении социально-медицинских, социально-педагогических, социально-психологических услуг.

Согласно установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам на одного обслуживаемого должно приходиться в среднем (с учетом возраста детей) 4 м.кв. жилого помещения (спальни), в учреждении этот показатель составляет 4,6 м.кв.

За отчетный период надзорными органами было проведено две проверки: Управлением Росреестра по Самарской области – нарушений не выявлено, Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Самарской области в г.Тольятти рекомендовано осуществление беспыльным покрытием спортивных площадок (п.3.7.), будет выполнено при наличии финансирования.

При ответе на вопрос о комфортности пребывания в учреждении получены 100% положительных ответов:

<i>Вопрос:</i> Удовлетворяют ли Вас условия (сроки предоставления услуг, оперативное решение вопросов, конфиденциальность, помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно?		
<i>Ответы:</i>	<i>кол-во опрошенных</i>	<i>%</i>
Да, удовлетворен/а	29	97
Скорее удовлетворен (а), чем нет	1	3
Скорее не удовлетворен (а), чем да	0	0
Условия не удовлетворительные	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0

Критерий: Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья

Показатели	Источник информации	Значение показателя
Показатель 8: доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (от 0 до 4) (баллы)	Невключенное наблюдение	4 балла

Показатель 9: доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными (от 0 до 1) (баллы)	Статистика	1 балл
Показатель 10: наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг (от 0 до 1) (баллы)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	1 балл
Показатель 11: укомплектованность организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (от 0 до 1) (баллы)	Статистика	1 балл
Показатель 12: доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации и территории, на которой она расположена, как хорошее (от 0 до 1) (баллы)	Опрос получателей социальных услуг	1 балл

3. Оценка деятельности по критерию «Время ожидания в очереди при получении социальной услуги»

При ответе на вопрос о сложности оформления для получения государственной услуги 100% опрошенных указали, что оформление несложное, при этом 100% получили услугу, не ожидая очереди.

Вопрос: Некоторые считают, что требуется много сил и времени на то, чтобы оформить документы в учреждение, в котором Вам оказывают социальные услуги, другие утверждают, что сюда попасть не сложно. А как Вы думаете?

<i>Ответы:</i>	<i>кол-во опрошенных</i>	<i>%</i>
Оформление не сложное	30	100
Оформление скорее не сложное, чем сложное	0	0
Оформление скорее сложное, чем нет	0	0
Оформление сложное	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0

Вопрос: Как долго вы ожидали возможности попасть в приют?

<i>Ответы:</i>	<i>кол-во опрошенных</i>	<i>%</i>
Очередь отсутствовала	30	100
Период ожидания в очереди скорее незначительный	0	0
Период ожидания в очереди скорее длительный	0	0
Период ожидания в очереди длительный	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0

Критерий: Время ожидания в очереди при получении социальной услуги.

Показатели	Источник информации	Значение показателя
Показатель 13: доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги (от 0 до 1) (баллы)	Опрос получателей социальных услуг	1 балл

Показатель 14: среднее время ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг (от 0 до 1) (баллы)	Опрос получателей социальных услуг	1 балл
--	------------------------------------	--------

4. Оценка деятельности по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации»

При оценке деятельности учреждения по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников» 100 % опрошенных получателей государственных услуг высоко оценивают общечеловеческие качества персонал ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют «Дельфин».

<i>Вопрос:</i> Как Вы оцениваете общечеловеческие качества (доброжелательность, вежливость, внимательность) людей, которые Вам оказывают помощь в этом учреждении?		
<i>Ответы:</i>	<i>кол-во опрошенных</i>	<i>%</i>
Высоко	29	97
Скорее высоко	1	3
Скорее низко	0	0
Низко	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0

Согласно анкетному опросу 100% респондентов высоко оценивают компетентность и профессионализм сотрудников учреждения.

<i>Вопрос:</i> В целом, как Вы оцениваете компетентность, профессиональные умения специалистов, которые оказывают Вам необходимую помощь в этом учреждении?		
<i>Ответы:</i>	<i>кол-во опрошенных</i>	<i>%</i>
Высоко	30	100
Скорее высоко	0	0
Скорее низко	0	0
Низко	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0

Критерий: Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

Показатели	Источник информации	Значение показателя
Показатель 15: доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации (от 0 до 1) (баллы)	Опрос получателей социальных услуг	1 балл
Показатель 16: доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации (от 0 до 1) (баллы)	Опрос получателей социальных услуг	1 балл
Показатель 17: доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную	Статистика	1 балл

переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года (от 0 до 1) (баллы)		
--	--	--

5. Оценка деятельности по критерию

«Удовлетворенность качеством оказания услуг»

Для определения степени удовлетворенности получателей государственных услуг их качеством, подобраны вопросы о качестве оказываемой помощи, условий проживания, качестве питания, организуемых мероприятий и пр.

При оценке деятельности учреждения по критерию «Удовлетворенность получателей услуг качеством обслуживания» путем опроса были получены высокие результаты: все опрошенные удовлетворены качеством оказания услуг.

При оценке деятельности работы учреждения по критерию «доля получателей услуг (респондентов), удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных» 100% респондентов дали положительные ответы.

<i>Вопрос:</i> Вы удовлетворены или не удовлетворены качеством помощи, которую Вам здесь предоставляют?		
<i>Ответы:</i>	<i>кол-во опрошенных</i>	<i>%</i>
Да, удовлетворен/а	28	93,5
Скорее да чем нет	2	6,5
Скорее нет	0	0
Нет, не удовлетворен/а	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0

При этом 100% респондентов удовлетворены условиями проживания в комнате.

<i>Вопрос:</i> Вы удовлетворены или не удовлетворены условиями проживания в своей комнате?		
<i>Ответы:</i>	<i>кол-во опрошенных</i>	<i>%</i>
Да, удовлетворен/а	29	97
Скорее да чем нет	1	3
Скорее нет	0	0
Нет, не удовлетворен/а	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0

Показателем качества работы учреждения является тот факт, что все клиенты готовы рекомендовать ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют «Дельфин» как организацию, способную оказать реальную помощь людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, что подтверждает её высокий рейтинг.

<i>Вопрос:</i> Посоветовали бы Вы учреждение, в котором Вы живете, людям, которые находятся в жизненной ситуации, аналогичной Вашей?		
<i>Ответы:</i>	<i>кол-во опрошенных</i>	<i>%</i>
Да	30	100
Скорее да чем нет	0	0
Скорее нет	0	0
Нет	0	0

Пока не знаю	0	0
--------------	---	---

При ответе на вопрос анкеты о качестве питания все респонденты отметили качество питания, 100% из них считают питание очень хорошим.

<i>Вопрос:</i> Вы удовлетворены или не удовлетворены качеством питания?		
<i>Ответы:</i>	<i>кол-во опрошенных</i>	<i>%</i>
Питание очень хорошее	29	97
Скорее да, чем нет	1	3
Скорее нет, чем да	0	0
Нет	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0

При оценке работы учреждения по показателю «удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой и (или) индивидуальный характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)» 100% опрошенных ответили, что им нравятся проводимые мероприятия.

<i>Вопрос:</i> Вам нравятся оздоровительные и досуговые мероприятия, в которых Вы принимали участие (например, отдых на природе, организация праздников, День здоровья, финская ходьба, т.д.)?		
<i>Ответы:</i>	<i>кол-во опрошенных</i>	<i>%</i>
Да, нравятся	30	100
Скорее да, чем нет	0	0
Скорее нет, чем да	0	0
Нет	0	0
Затрудняюсь ответить	0	0

При оценке деятельности учреждения по показателю «доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг» были проведены беседы с клиентами учреждения (детьми и женщинами, пребывающими в приюте), родственниками клиентов, изучены журнал лиц, пребывающих в учреждении, журнал государственных услуг, оказанных учреждением, дела сопровождения реабилитации получателей социальных услуг. Из полученных данных следует вывод о том, что все клиенты учреждения охвачены государственными услугами в соответствии с индивидуальными программами комплексной реабилитации.

В ходе анкетного опроса респонденты имели возможность представить советы (предложения) по улучшению обслуживания в учреждении. После обработки опросных бланков получены следующие предложения:

- установить компьютер в приемное отделение;
- оборудовать спортивную площадку на территории учреждения для детей старшего подросткового возраста (от 12 до 18 лет).

При ответе на вопрос «Что вам не нравится в работе учреждения?», «Вы хотели бы что-то добавить?» практически все опрошенные (100%) выражали слова благодарности или указывали, что «не имеют замечаний», «их все устраивает».

Критерий: Удовлетворенность качеством оказания услуг

Показатели	Источник информации	Значение показателя
Показатель 18: доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации (от 0 до 1) (баллы)	Опрос получателей социальных услуг	1 балл
Показатель 19: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг (от 0 до 1) (баллы)	Опрос получателей социальных услуг, анализ журнала отзывов	1 балл
Показатель 20: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) (от 0 до 1) (баллы)	Опрос получателей социальных услуг, анализ журнала отзывов	1 балл
Показатель 21: количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (от 0 до 1) (баллы)	Статистика, анализ журнала отзывов	1 балл
Показатель 22: доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании (от 0 до 1) (баллы)	Статистика, анализ журнала отзывов	1 балл

В качестве дополнительных источников информации, необходимой для проведения независимой оценки качества работы учреждения, были изучены:

- Устав ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют «Дельфин»;
- Положения о социально-медицинском, социально-педагогическом отделении, реабилитационно-воспитательном отделении;
- аналитический отчет за 2014 год и первое полугодие 2015 года;
- информация, представленная в разделе учреждения на сайте Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области (<http://minsocdem.samregion.ru/institutions/socialnye-priuty-socialno-reabilitacionnye-centry-i-socialnye-priuty-dlya-0>);
- информация в группе «Дельфин» в социальной сети «ВКонтакте» (http://vk.com/deti_priut_delfin), «Facebook» (<https://www.facebook.com>);
- информация, представленная на информационных стендах, расположенные в учреждении;
- информация, полученная при проведении экскурсии с элементами неэксклюзивного наблюдения.

По факту реализации плана мероприятий по улучшению качества работы организации социального обслуживания за отчетный период можно выделить следующее:

1. Организация и проведение областного семинара. Тренинга личностного роста «Развитие педагогических компетенций у воспитателей социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних, социальных приютов для детей и подростков, детских домов» (с участием заведующей кафедры педагогики и методик преподавания ТГУ, профессора, доктора педагогических наук Ахметжановой Г.В.);
2. Результативное внедрение инновационной деятельности в рамках конкурса методических проектов:
 - в сфере социальной защиты населения Самарской области «СОЦИОДРАЙВ», организованном министерством социально-демографической и семейной политики Самарской области – 3 человека.
 - 5 воспитателей заявлены с авторскими программами на всероссийский Педагогический конкурс «Серафимовский учитель», организованный Благотворительным Фондом преподобного Серафима Саровского с органами государственной власти и Нижегородской митрополией Русской православной Церкви (ждем результатов).
3. Участие воспитанников в творческих конкурсах разного уровня
 - в региональном смотре-конкурсе «Динамо – детям России», посвященном 70-летию Победы принесло воспитанникам приюта 5 побед в номинации «Рисунок».
 - Всероссийский конкурс рисунков «Я рисую Уполномоченного по правам ребенка» - наша воспитанница заняла призовое место.
 - IV Открытый Межрегиональный Конкурс детских творческих работ читателей библиотек Поволжья «Экочудо». В номинации «Поэтическое произведение», со стихотворением «Мой родник» призовое место заняла воспитанница приюта «Дельфин».
4. Расширение сферы взаимодействия с социальными партнерами:
 - в конкурсе проектов «Вместе мы сильнее», организованном региональным благотворительным фондом «Самарская губерния» на средства ООО «Русфинанс Банк» – «Дельфин» выиграл грант на 100 000 рублей с проектом «Спорт–вектор» по благоустройству универсальной спортивной площадки для детей на территории приюта.

В рамках годового плана **мероприятий** по улучшению качества работы организации социального обслуживания на 2016 год включить в следующие мероприятия, вы можете видеть их на экране в раздаточном материале:

- Укрепление материально-технической базы учреждения за счёт привлечения спонсорских средств;

- Продолжить организационно-методическую работу с педагогическим коллективом с целью оптимизации реабилитационно–педагогического процесса;
- Поддерживать сайт учреждения в актуальном состоянии, обеспечивать своевременное обновление, совершенствовать его структуру;
- Продолжить работу на официальном сайте www.bus.gov.ru;
- Проведение мониторинга качества работы учреждения (анкетирование получателей гос.услуг и сотрудников, непосредственно оказывающих).