

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОБЛАСТНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «СОЦИАЛЬНО-
РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ «ЛУЧ»
В СООТВЕТСТВИИ С РАСПОРЯЖЕНИЕМ ГУБЕРНАТОРА ТОМСКОЙ
ОБЛАСТИ ОТ 26.11.2014 №279-Р «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПЛАНА
МЕРОПРИЯТИЙ («РЕГИОНАЛЬНОЙ ДОРОЖНОЙ КАРТЫ») ПО
ФОРМИРОВАНИЮ В ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМ В СФЕРЕ
КУЛЬТУРЫ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ И
ОБРАЗОВАНИЯ НА 2014-2015 ГОДЫ»

Ключевые группы показателей для оценивания качества услуг, предоставляемых организациями социальной сферы, были разработаны в Приказе от 8 декабря 2014 г. №995н и отражены в распоряжении Губернатора Томской области от 26.11.2014 №279-р «Об утверждении Плана мероприятий («Региональной дорожной карты») по формированию в Томской области независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования на 2014-2015 годы».

В ходе проведения независимой оценки членами Общественного совета при Департаменте по вопросам семьи и детей Томской области было посещено данное учреждение с целью знакомства с материально-технической базой учреждения, его воспитанниками, сотрудниками, проведен анализ сайтов, а также использован отчет, предоставленный оператором.

Для проведения независимой оценки качества услуг ОГБУ «Социально-реабилитационный центр «Луч» г. Томска (далее – СРЦН «Луч») оператором были использованы метод анкетирования, структурированного наблюдения и документальный метод. Для каждого метода был разработан инструментарий, с помощью которого выявлялись показатели по следующим переменным:

1. Открытость и доступность информации об организации;
2. Комфортность условий и доступность получения услуг;
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг в организации.

Для проведения опроса был использован метод целевой выборки. Полевая часть исследования (опрос, наблюдение, анализ сайтов) проходила в сроки с 26.03.2015 по 30.04.2015.

Оценка качества работы СРЦН «Луч» проводилась посредством невключенного структурированного наблюдения, анализа сайта, а также с помощью опроса потребителей услуг центра – родителей и воспитанников.

Балльные оценки параметров качества услуг

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах
		«Луч»
I. Открытость и доступность информации об организации:		
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" (далее - сеть "Интернет"): (максимум – 3 балла)		2,9
1.1. "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	Анализ сайтов	1
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"	Анализ сайтов	0,9
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	Невключенное наблюдение	1
2. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): (максимум – 2 балла)		2
2.1. телефон	Анализ сайтов	1
2.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	Анализ сайтов	1
3. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: (максимум – 2 балла)		2
3.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	Контрольные звонки	1
3.2. 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	Контрольные обращения по электронной почте	1
4. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: (максимум – 3 балла)		3

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах
		«Луч»
1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,95
2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,94
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	Статистика	0,8

IV. Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг:

1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных (максимум – 1 балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,94
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: (среднеарифметическая величина в баллах)		0,9
2.1. жилым помещением	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,95
2.2. наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,84
2.3. питанием	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,87
2.4. мебелью, мягким инвентарем	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,97
2.5. предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,86
2.6. хранением личных вещей	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,87
2.7. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,84