



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/КПП 7536986363/753601001
ОГРН 113750000263

« 3 » декабря 2020 г. № 11

Председателю Общественного
совета по проведению независимой
оценки качества условий оказания
услуг организациями 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 2020 году**

В 2020 году проведена независимая оценка качества предоставления социальных услуг в 22 государственных учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края, из них: 4 социально-реабилитационных центров (ГБСУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края; ГУСО «Новоширокинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья» Забайкальского края; ГУСО «Сретенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени С.Г. Киргизова» Забайкальского края; ГУСО «Чернышевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба» Забайкальского края), 8 центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей (ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей имени В.Н.Подгорбунского» Забайкальского края; ГУСО «Маккавеевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Импульс» Забайкальского края; ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края; ГУСО «Балейский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Маяк» Забайкальского края; ГУСО «Борзинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени С.Д. Номоконова» Забайкальского края; ГУСО «Могочинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Журавленок» Забайкальского края; ГУСО «Петровск-Забайкальский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» Забайкальского края; ГУСО «Вершино-Шахтаминский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей

«Маленькая страна» Забайкальского края; ГУСО «Первомайский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Родник» Забайкальского края); 3 комплексных центра социального обслуживания населения (ГУСО «Ингодинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие» Забайкальского края; ГСУСО «Ново-Акатуйский комплексный центр социального обслуживания населения» Забайкальского края; ГАУСО «Балейский комплексный центр социального обслуживания населения «Золотинка» Забайкальского края), 2 дома-интерната психоневрологического профиля (ГАУСО «Читинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края; ГАУСО «Хадабулакский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края), 1 дом-интернат для престарелых и инвалидов (ГАУСО «Атамановский дом-интернат» Забайкальского края), 1 центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (ГУСО «Могочинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» 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 2699 респондентов – получателей социальных услуг, из них: 36,5 % – мужчины и 63,5 % – 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 (сайты учреждений).

В проведении независимой оценки качества предоставления социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания Забайкальского края было использовано пять групп показателей, утвержденных приказом Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»:

- 1) показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- 2) показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг в том числе время ожидания предоставления услуг;
- 3) показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов;
- 4) показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, работников организаций социального обслуживания;
- 5) показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

Максимальное суммарное количество баллов по 5 группам показателей составляет **100 баллов**

В первой группе показателей «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» были выделены следующие положения:

1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

□ на информационных стендах в помещении организации (учреждения), что включало в себя следующие положения оценки:

- дата государственной регистрации учреждения;
- учредители;
- место нахождения учреждения;
- график работы;
- контактные телефоны;
- почтовый адрес;
- адрес электронной почты;
- структура учреждения;
- руководитель учреждения и его заместители;
- перечень социальных услуг, предоставляемых учреждением, порядок и условия их предоставления;
- тарифы на социальные услуги и размер платы за предоставление социальных услуг, возможность получения социальных услуг бесплатно;
- численность получателей социальных услуг;
- наличие лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию;
- правила внутреннего распорядка;
- иная информация, которая размещается по решению учреждения;

Восемь из двадцати двух учреждений набрали максимальное количество баллов по этому показателю – 100 баллов из 100. Отклонения от установленных критериев отмечается в ГБСУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края; ГУСО «Новоширокинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья» Забайкальского

края; ГУСО «Сретенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени С.Г. Киргизова» Забайкальского края; ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей имени В.Н.Подгорбунского» Забайкальского края; ГУСО «Маккавеевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Импульс» Забайкальского края; ГУСО «Балейский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Маяк» Забайкальского края; ГУСО «Вершино-Шахтаминский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Маленькая страна» Забайкальского края; ГУСО «Ингодинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие» Забайкальского края; ГАУСО «Балейский комплексный центр социального обслуживания населения «Золотинка» Забайкальского края); ГАУСО «Читинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края; ГАУСО «Хадабулакский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края; ГАУСО «Атамановский дом-интернат» Забайкальского края; ГАУСО «Социальный приют» Забайкальского края; ГБУСО «Центр медико-социальной реабилитации инвалидов «Росток» Забайкальского края (80 баллов – наличие 10 пунктов требований к информации, размещаемой на информационных стендах в помещениях организации).

□ на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». По данному критерию все организации социального обслуживания населения, подлежащие независимой оценке в 2020 году, набрали равные баллы – 90 баллов.

2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- раздела «Часто задаваемые вопросы»;
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

По данному критерию каждое учреждение набрало 100 баллов, поскольку на официальном сайте организации в сети «Интернет» существует и функционирует более 3 дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг – телефон, электронная почта и электронные сервисы.

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от

общего числа опрошенных получателей услуг). По результатам анализа данных анкет понижена удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации на официальном сайте организации отмечается в ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края (97,8 баллов).



Во второй группе показателей «Комфортность условий предоставления услуг в том числе время ожидания предоставления услуг» были выделены следующие положения:

1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

Согласно актам независимой оценки качества социальных услуг в 10 учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края в наличии и доступны 5 и более комфортных условий для предоставления социальных услуг, в 11 учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края в наличии и доступны 4 комфортных условия; в ГБУСО «Новоширокинский социально-реабилитационный центр для

несовершеннолетних «Семья» Забайкальского края в наличии 3 комфортных условия для предоставления социальных услуг (60 баллов).

2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Согласно данным анкет во всех 22 учреждениях социального обслуживания отмечается строгое следование графику предоставления социальных услуг, отклонения от графика не регистрируются.

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По результатам анкетирования, сниженная доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, выявлена в ГАУСО «Читинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края (95 баллов). В остальных ГУСО отмечается практически 100% удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.



В третьей группе показателей «Доступность услуг для инвалидов» были выделены следующие положения:

1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Согласно актам независимой оценки качества условий оказания социальных услуг в 2 учреждениях социального обслуживания Забайкальского края отсутствуют условия доступности для инвалидов (0 баллов): ГУСО «Балейский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Маяк» Забайкальского края и ГУСО «Первомайский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Родник» Забайкальского края. В 7 учреждениях социального обслуживания присутствуют по одному из условий доступности для инвалидов (20 баллов). В 1 ГУСО присутствует два из условий доступности для инвалидов (40 баллов). Наличие 4 условий доступности услуг для инвалидов (60 баллов) отмечается в 5 учреждениях социального обслуживания. Пять и более условий доступности для инвалидов (100 баллов) отмечается в 7 учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края.

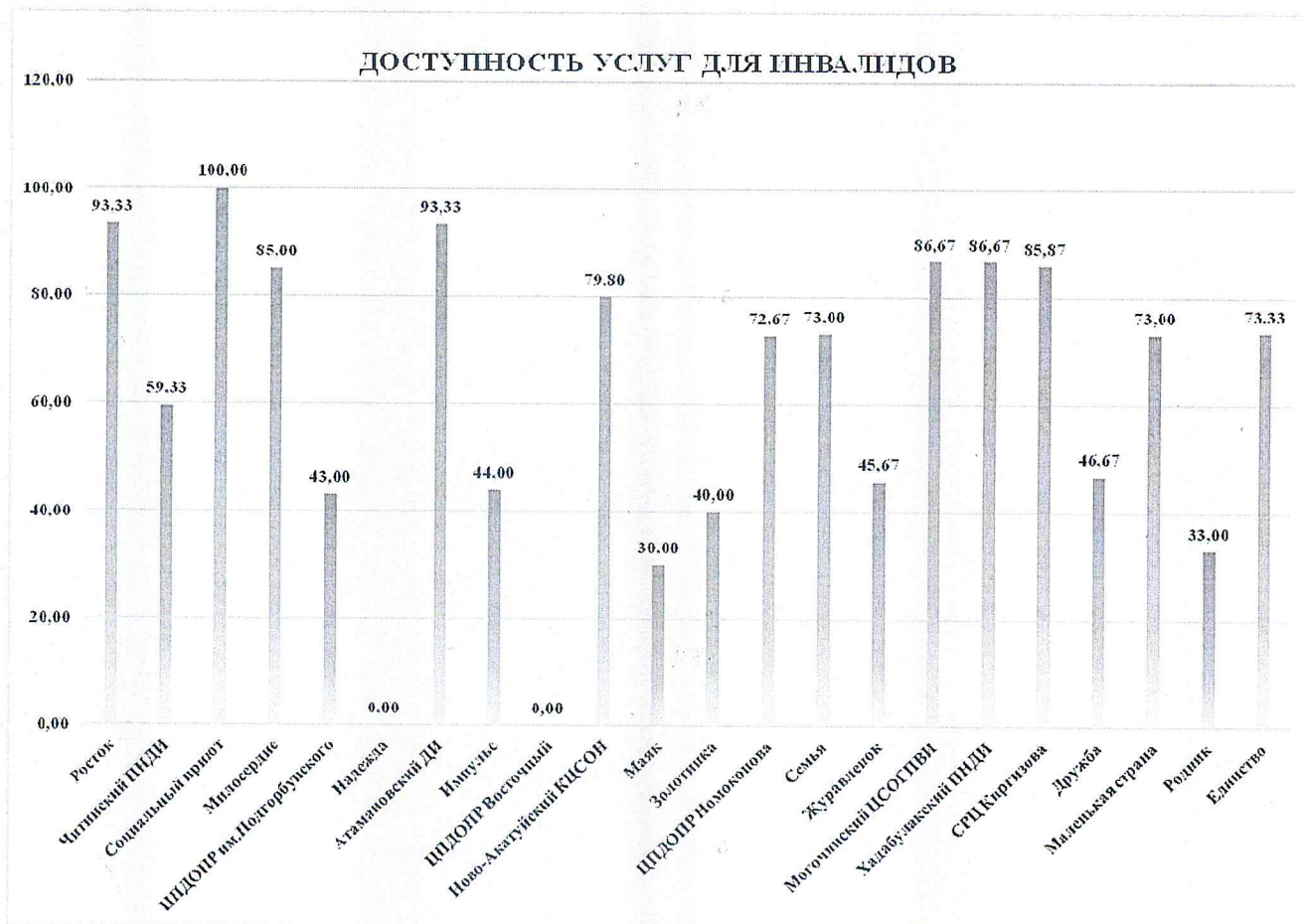
2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Максимальное количество баллов в данном показателе набрал ГАУСО «Социальный приют» Забайкальского края (100 баллов из 100), при наличии 5 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Минимальное количество баллов в данном показателе (0 баллов из 100 возможных) набрали 3 учреждения социального обслуживания – ГУСО «Балейский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Маяк» Забайкальского края, ГУСО «Первомайский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Родник» Забайкальского края,

ГАУСО «Балейский комплексный центр социального обслуживания населения «Золотинка» Забайкальского края при отсутствии условий доступности позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). По данным опроса получателей социальных услуг, все учреждения набрали балл выше среднего – наименьшие показатели среди средних значений отмечены в 1 учреждении социального обслуживания – ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей имени В.Н.Подгорбунского» Забайкальского края (89 баллов).



В четвертой группе показателей «Доброжелательность, вежливость, работников организаций социального обслуживания» были выделены следующие положения:

1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данным опроса получателей социальных услуг, все учреждения набрали балл выше среднего – наименьшие показатели среди средних

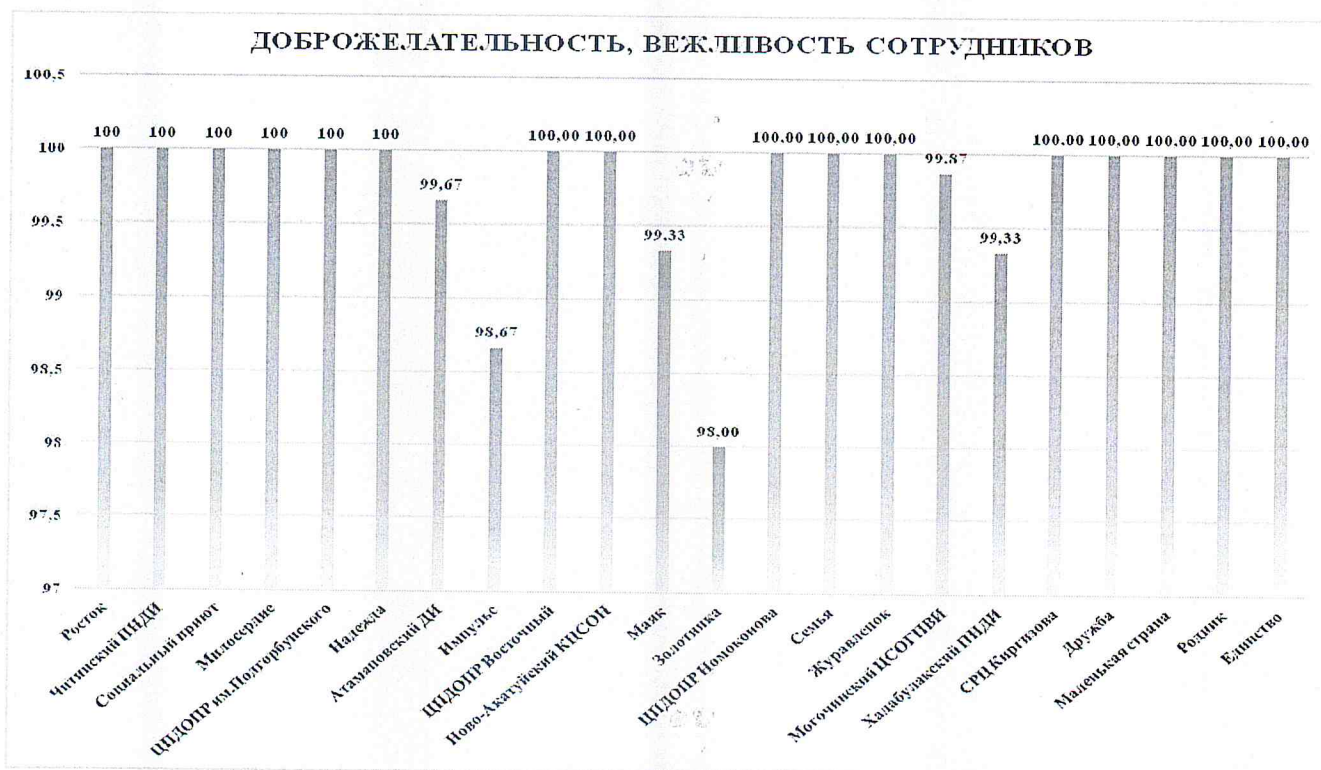
значений отмечены в 1 учреждении социального обслуживания – ГАУСО «Балейский комплексный центр социального обслуживания населения «Золотинка» Забайкальского края (96 баллов).

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данным опроса получателей социальных услуг, все учреждения набрали балл выше среднего – наименьшие показатели среди средних значений отмечены в 1 учреждении социального обслуживания – ГАУСО «Балейский комплексный центр социального обслуживания населения «Золотинка» Забайкальского края (98 баллов).

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данным опроса получателей социальных услуг, все учреждения набрали балл выше среднего – наименьшие показатели среди средних значений отмечены в 1 учреждении социального обслуживания – ГАУСО «Атамановский дом-интернат» Забайкальского края (99 баллов).



В пятой группе показателей «Удовлетворенность условиями оказания услуг» были выделены следующие положения:

1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

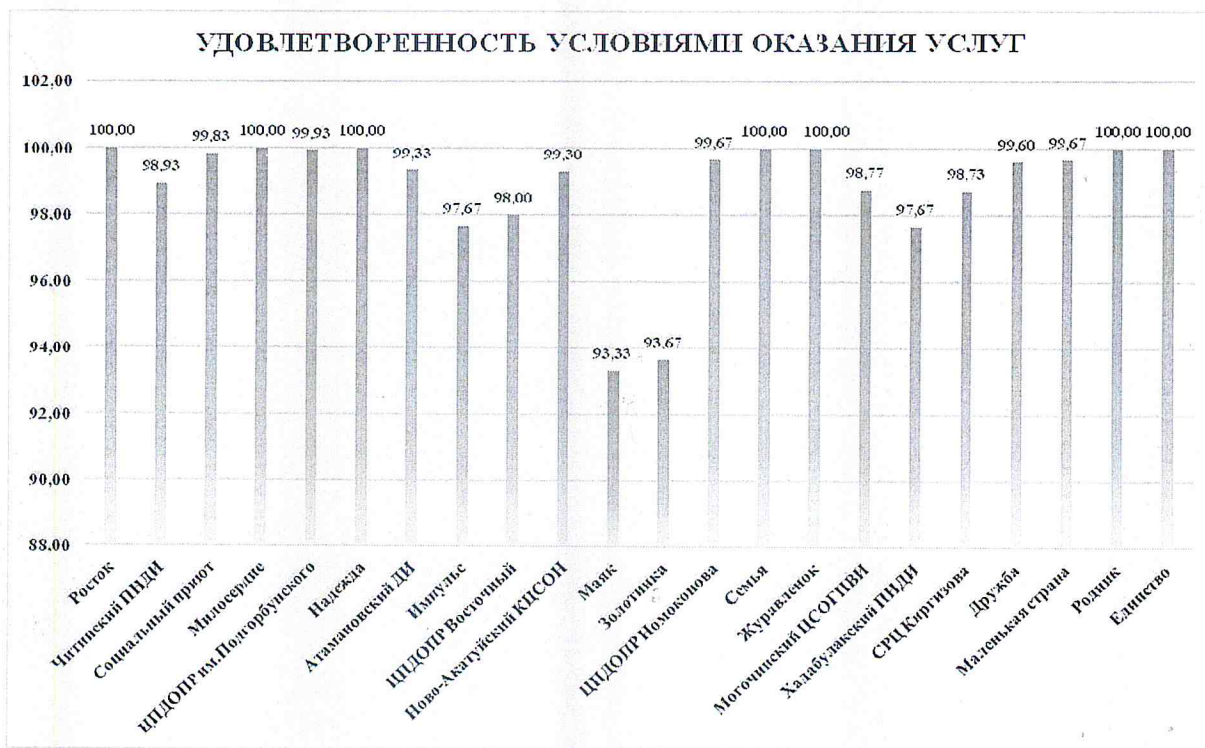
По данным опроса получателей социальных услуг, все учреждения набрали балл выше среднего – наименьшие показатели среди средних значений отмечены в 1 учреждении социального обслуживания – ГАУСО «Балейский комплексный центр социального обслуживания населения «Золотинка» Забайкальского края (95 баллов).

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данным опроса получателей социальных услуг, все учреждения набрали балл выше среднего – наименьшие показатели среди средних значений отмечены в 2 учреждениях социального обслуживания – ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края (94 балла) и ГАУСО «Балейский комплексный центр социального обслуживания населения «Золотинка» Забайкальского края (87 баллов).

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По данным опроса получателей социальных услуг, все учреждения набрали балл выше среднего – наименьшие показатели среди средних значений отмечены в 1 учреждении социального обслуживания – ГУСО «Балейский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Маяк» Забайкальского края (90 баллов).



Приложение

По итогам 2020 года суммарное количество баллов учреждений социального обслуживания населения Забайкальского края по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг выглядит следующим образом:

№ п/п	Наименование учреждения	Балл
1.	ГАУСО «Социальный приют» Забайкальского края	94,23
2.	ГУСО «Могочинский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Забайкальского края	91,91
3.	ГБУСО «Центр медико-социальной реабилитации инвалидов «Росток» Забайкальского края	91,89
4.	ГАУСО «Атамановский дом-интернат» Забайкальского края	91,71
5.	ГУСО «Ингодинский комплексный центр социального обслуживания населения «Милосердие» Забайкальского края	91,03
6.	ГСУСО «Ново-Акатуйский комплексный центр социального обслуживания населения» Забайкальского края	90,73
7.	ГУСО «Сретенский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних имени С.Г. Киргизова» Забайкальского края	90,16
8.	ГАУСО «Хадабулакский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края	89,98
9.	ГУСО «Петровск-Забайкальский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» Забайкальского края	89,77
10.	ГУСО «Борзинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, имени С.Д. Номоконова» Забайкальского края	89,53
11.	ГУСО «Вершино-Шахтаминский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Маленькая страна» Забайкальского края	87,79

12.	ГУСО «Новоширокинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья» Забайкальского края	86,74
13.	ГАУСО «Читинский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края	84,58
14.	ГУСО «Чернышевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба» Забайкальского края	84,18
15.	ГУСО «Могочинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Журавленок» Забайкальского края	83,98
16.	ГУСО «Черновский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Восточный» Забайкальского края	83,22
17.	ГБСУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края	81,82
18.	ГУСО «Первомайский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Родник» Забайкальского края	81,70
19.	ГУСО «Читинский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей имени В.Н.Подгорбунского» Забайкальского края	81,69
20.	ГУСО «Маккавеевский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Импульс» Забайкальского края	81,09
21.	ГАУСО «Балейский комплексный центр социального обслуживания населения «Золотинка» Забайкальского края	79,63
22.	ГУСО «Балейский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Маяк» Забайкальского края	77,61

Директор Фонда поддержки детей,
находящихся в трудной жизненной
ситуации



А.А.Кастарная