

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
по проведению независимой оценки качества оказания услуг
организациями социального обслуживания
при Департаменте Смоленской области по социальному развитию

«18» августа 2015 г.

СПРАВКА

по проведению независимой оценки качества оказания услуг
СОГБУ «Духовщинский комплексный центр социального обслуживания населения»
и СОГБУ «Духовщинский социально-реабилитационный центр
для несовершеннолетних «Ласточка»

Цель: оценка открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания; комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения; времени ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания; удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг

Общественным советом проведена независимая оценка качества оказания услуг:

- 1. СОГБУ «Духовщинский комплексный центр социального обслуживания населения»;**
- 2. «Духовщинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ласточка»**

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг

Всеми организациями социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг, обеспечены:

1. Открытость и доступность информации об учреждениях.

В наличии информация об организациях социального обслуживания, размещаемая на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организаций социального обслуживания, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте Департамента Смоленской области по социальному развитию (www.socrazvitie67.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

В СОГБУ «Духовщинский комплексный центр социального обслуживания населения» полностью обеспечена доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организациях социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

В СОГБУ «Духовщинский комплексный центр социального обслуживания населения» и СОГБУ «Духовщинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ласточка» (далее также - организации социального обслуживания):

- в наличии оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данных организациях социального обслуживания;

- обеспечена укомплектованность организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;

- обеспечено благоустройство и удовлетворительное содержание помещений организаций социального обслуживания и территорий, на которых они расположены.

3. Предоставление социальных услуг согласно установленным срокам.

В СОГБУ «Духовщинский комплексный центр социального обслуживания населения» социальные услуги гражданам предоставляются в сроки, установленные при назначении данных услуг. Обеспечен прием граждан к специалистам при личном обращении для получения информации о работе организаций социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг в установленные сроки.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

Работниками организаций социального обслуживания проявляются по отношению к получателям социальных услуг доброжелательность, вежливость и внимательность.

Организации социального обслуживания укомплектованы работниками, обладающими высоким уровнем компетентности, а также прошедшими повышение квалификации (профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности).

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Организациями социального обслуживания:

- обеспечивается улучшение качества жизни получателей социальных услуг в результате получения социальных услуг;

- обеспечены удовлетворенные условия предоставления социальных услуг гражданам;

- проводятся мероприятия, имеющих групповой характер (оздоровительные, досуговые).

У каждого получателя социальных услуг в наличии индивидуальная программа с указанием формы социального обслуживания, видов, объемов, периодичности, условий, сроков предоставления социальных услуг, перечня рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятий по социальному сопровождению, осуществляемых в соответствии с действующим законодательством.

Согласно проведенному анонимному опросу граждан-получателей социальных услуг:

- в СОГБУ «Духовщинский комплексный центр социального обслуживания населения» - 100% граждан из 61 опрошенного полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг;

- в СОГБУ «Духовщинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ласточка» - 98,6% граждан из 50 опрошенных полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг в СОГБУ «Духовщинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ласточка» Общественным советом выявлен недостаток (нарушение) - отсутствуют условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам для детей-инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг, в том числе:

- территория, прилегающая к организации социального обслуживания, не оборудована с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);
- входные зоны на объектах оценки не оборудованы для маломобильных групп населения;
- отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение;
- отсутствие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Решение по итогам проведения независимой оценки качества оказываемых услуг:

1. Администрации СОГБУ «Духовщинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ласточка» разработать перспективный план совершенствования деятельности организации социального обслуживания с четко установленными сроками устранения выявленных недостатков (далее - перспективный план),
2. Рассмотреть на очередном заседании Общественного совета перспективный план СОГБУ «Духовщинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ласточка».
3. Считать предоставление услуг гражданам, получающим социальные услуги в СОГБУ «Духовщинский комплексный центр социального обслуживания населения» и СОГБУ «Духовщинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ласточка» удовлетворительным.