

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

«10» апреля 2015 г.

СПРАВКА

по проведению независимой оценки качества оказания услуг
организациями социального обслуживания,
расположенными на территории Смоленской области

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 в составе:

- | | |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Рубанович
Максим Александрович | - президент некоммерческой организации благотворительного Фонда «Дари Добро Детям»,
Председатель Общественного совета |
| Элькинд
Елена Григорьевна | - руководитель отдела по церковной благотворительности и социальному служению Смоленской епархии Русской Православной Церкви (Московский Патриархат), секретарь Общественного совета, секретарь Общественного совета |
| Архипенков
Владимир Петрович | - президент Смоленской торгово-промышленной палаты |
| Мажар
Николай Евгеньевич,
заместитель председателя | - ректор Негосударственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Смоленский гуманитарный университет»,
заместитель председателя Общественного совета |
| Макарова
Виктория Николаевна | - главный врач областного государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Смоленская областная детская клиническая больница» |
| Ткаченко
Елена Георгиевна | - директор областного государственного бюджетного образовательного учреждения среднего профессионального образования «Смоленский базовый медицинский колледж» |

проведена независимая оценка качества оказания услуг:

1. СОГБУ «Ярцевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
2. СОГБУ «Ярцевский комплексный центр социального обслуживания»
3. СОГБУ «Ярцевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга»

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.

Обеспечена доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организациях социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

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.

Социальных 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 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.

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 «Ярцевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 100 % граждан из 214 опрошенных полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг;
- в СОГБУ «Ярцевский комплексный центр социального обслуживания» – 100 % граждан из 202 опрошенных полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг;
- в СОГБУ «Ярцевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» – 99,67 % граждан из 10 опрошенных полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг.

Решение по итогам проведения независимой оценки качества оказываемых услуг: считать предоставление услуг гражданам, получающим социальные услуги в СОГБУ «Ярцевский дом-интернат для престарелых и инвалидов», в СОГБУ «Ярцевский комплексный центр социального обслуживания» и СОГБУ «Ярцевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» удовлетворительным.