

ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ

о результатах независимой оценки качества оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания населения, расположенными на территории Тамбовской области, в 2017 году

Независимая оценка качества оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания населения осуществлялась в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

Независимая оценка проводилась Общественным советом при управлении социальной защиты и семейной политики Тамбовской области (далее – **Общественный совет**). Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в соответствии с государственным контрактом с управлением социальной защиты и семейной политики области осуществляла организация – оператор – Тамбовское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Союз социальных педагогов и социальных работников» (далее – **Оператор**).

В соответствии с телеграммой Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 20.02.2017, сведений Федеральной службы государственной статистики о численности и оплате труда работников сферы социального обслуживания по категориям персонала в целях охвата независимой оценкой в текущем году 100% организаций социального обслуживания, был сформирован, утвержден Общественным советом и размещен на сайте bus.gov.ru **Перечень** из 41 организации для проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг, в том числе 4 некоммерческих организаций социальной направленности, 10 областных учреждений, подведомственных управлению образования и науки области, 2 муниципальных учреждения, две общественные организации, миграционное учреждение, индивидуальный предприниматель.

Перечень организаций для проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания в 2017 году

№ п/п	Наименование учреждения
Стационарная форма социального обслуживания	
1	ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3»

2	ТОГБСУ СОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
3	ТОГКУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса»
4	ТОГКУСОН «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»
Нестационарная форма социального обслуживания	
5	ТОГКУСОН «Центр социальной поддержки граждан»
6	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района»
7	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района»
8	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района»
9	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района»
10	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района»
11	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Первомайского района»
12	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района»
13	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района»
14	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района»
15	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района»
16	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района»
17	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска»
18	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района»

19	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района»
20	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»
21	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района»
Учреждения (организации), не подведомственные управлению социальной защиты и семейной политики области	
Стационарная форма социального обслуживания	
22	ООО фирма АМАЛ "Семейная клиника "Юмид"
23	ИП Аринушкина А.А.
24	ФКУ ФМС России "Центр временного размещения с. Пересыпкино - 2"
25	ТРООО «Всероссийское общество трезвости и здоровья»
26	ТОГБУ «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»
27	ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Планета любви»
28	ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»
29	ТОГБОУ «Заворонежский детский дом»
30	ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок»
31	ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского»
32	ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»
33	ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал»
34	АНО "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "Опека"
35	Автономная некоммерческая организация «Центр социальной помощи «Надежда»
Нестационарная форма социального обслуживания	
36	МКУ "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан г. Тамбова

37	МКУ "Котовская городская психолого-консультативная служба "Доверие"
38	АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки»
39	ТРО ООО «Российский красный крест»
40	ТОГБУ «Центр по развитию семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ради будущего»
41	ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Доверие»

Оценка осуществлялась в период с февраля по сентябрь 2017 года согласно части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» по следующим критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- 5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Независимая оценка качества осуществлялась в три этапа:

1. Организационно-подготовительный, включающий определение методики и инструментария для сбора и обработки информации.
2. Сбор и обобщение первичной информации;
3. Анализ информации и оценка качества социальных услуг согласно методическим рекомендациям Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

Участниками мероприятий по оценке качества оказания услуг являлись: члены Общественного совета; специалисты Оператора; представители органов местного самоуправления, средств массовой информации, общественных организаций; граждане – получатели социальных услуг.

Общая численность участников оценочных мероприятий составила **около 1500 человек**.

Проведение оценки качества работы учреждения осуществлялось на основании общедоступной информации. В качестве **источников информации** были использованы:

- официальные сайты учреждений;
- информационные стенды в учреждениях;
- статистическая информация;

результаты анкетирования получателей социальных услуг, которое проводилось как непосредственно в учреждении, так и в местах массового пребывания граждан – в поликлиниках, магазинах, на рынках;

результаты телефонных опросов граждан, находящихся на надомном обслуживании;

результаты анкетирования работников учреждения;

материалы посещений учреждения, натурных наблюдений, контрольных обращений в учреждение по телефону и электронной почте;

публикации в средствах массовой информации.

Члены Общественного совета учитывали мнение руководителей органов местного самоуправления, местных средств массовой информации о качестве предоставления услуг учреждениями социального обслуживания.

Итоги независимой оценки подводились в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 №995 и «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

Результаты независимой оценки сведены в суммарной таблице «Суммарный рейтинг учреждений по результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг в 2017 году».

Члены Общественного совета и специалисты Оператора ставили перед собой задачу всестороннего анализа показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг, что предполагало отражение как положительных сторон в деятельности учреждений, так и выявленных недостатков, а также наработку предложений с целью совершенствования системы социального обслуживания.

Согласно поставленным целям структура итогового отчета будет складываться из фиксации положительных примеров, характерных недостатков, обобщенных выводов и предложений уполномоченным органам исполнительной власти и конкретным учреждениям.

1. Оценка открытости и доступности информации об организациях

По сравнению с результатами независимой оценки учреждений в 2015-2016 годах отмечается ряд положительных перемен.

Прежде всего, в большинстве учреждений обеспечена полнота и актуальность информации, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В полном соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона №442-ФЗ оформлены официальные сайты в ТОГКУСОН «Центр социальной поддержки граждан», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для

населения Ржаксинского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района», ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина», ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского», ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок», ТОГБУ «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды». Важно, что сайты многих учреждений имеют современный дизайн, удобную навигацию, включают разделы об инновационной деятельности, опросах общественного мнения, новостную ленту.

Вместе с тем сайты ряда учреждений имеют определенные издержки.

Не в полном объеме представлена необходимая информация (ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района», ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал», МКУ "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан г. Тамбова», МКУ "Котовская городская психолого-консультативная служба "Доверие", ТРО ООО «Российский Красный крест», ФКУ ФМС России "Центр временного размещения с. Пересыпкино — 2"; ТОГБСУ СОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции», ООО фирма АМАЛ "Семейная клиника "Юмид". О последствиях слабой информационной работы наглядно свидетельствует пример фирмы АМАЛ. Члены Общественного совета и специалисты Оператора были изумлены, увидев совершенно невостребованную мощную материальную базу учреждения со стационаром на несколько сот человек, о чем не был поставлен в известность даже уполномоченный орган государственной власти области, не говоря о потенциальных получателях услуг — жителях города Тамбова и области.

Отсутствуют работающие версии для слабовидящих (ТОГБСУ СОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города . Кирсанова и Кирсановского района», АНО "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "Опека", ФКУ ФМС России "Центр временного размещения с. Пересыпкино — 2", МКУ "Котовская городская психолого-консультативная служба "Доверие."

Информация актуализируется несвоевременно (ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Планета любви», ТОГКУСОН «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка»).

К сожалению, в отдельных учреждениях сайты отсутствуют: АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки», ТРООО «Всероссийское общество трезвости и здоровья», ИП Аринушкина А.А.

В ногу со временем строится работа с клиентами в ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района», где внедрена современная технология взаимодействия с потребителями социальных услуг посредством СМС-сообщений.

Здесь же для улучшения оперативности служебного общения приобретена и установлена мини АТС с выходом на городские каналы телефонной связи.

Качественно и содержательно оформлены информационные стенды в Центрах социальных услуг для населения Мучкапского, Ржаксинского, Инжавинского, Первомайского, Уметского районов, ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина». Отметим, что в отдельных учреждениях не ограничиваются оформлением стендов, а заботятся о создании условий для чтения материалов, на них размещенных. Так, в ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района» посетителям с ослабленным зрением для чтения выдается фонарик.

Во многих учреждениях уделяют большое внимание разработке и изготовлению раздаточного материала (буклеты, листовки, брошюры и т.п.). Хорошо поставлена эта работа в Центрах социальных услуг для населения Ржаксинского, Мордовского, Староюрьевского, Гавриловского районов, ТОГБУ «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды», ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Доверие», ТОГБУ «Центр по развитию семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ради будущего»

Однако, в ряде учреждений информационные стенды изготовлены и оформлены некачественно (ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска», ТОГБУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района»; ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района»; ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района»; ТОГБУСОН «Психоневрологический интернат №3», АНО «Центр инноваций в социально – медицинском обслуживании «Опека», ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал».

Нет хорошего методического уголка (информационного стенда) для родителей в ТОГБУ «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды», ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Доверие», ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Планета любви».

В ходе независимой оценки большое внимание уделялось наличию информации на сайте и стендах о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг, обеспечению возможности обращения граждан. Во многих учреждениях это требование выполняется. В частности, в ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» оформлен стенд, разъясняющий порядок обращения граждан, на столике возле стенда имеется чистая бумага и даже ручка. Но в ряде учреждений на стендах отсутствует информация о должностных лицах и контактных телефонах уполномоченного органа государственной власти для обращений по вопросам качества оказания социальных услуг (ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района», ТОГКУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для

населения Сампурского района», ТОГБУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района», ТОГБУСОН «Психоневрологический интернат №3». В отдельных учреждениях не ведется журнал учета приема граждан (ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района»).

Отмечается недостаточная офисная культура (отсутствие стеллажей, стоек для раздаточного материала, неряшливые наклейки скотчем на стенах (Центры социальных услуг для населения Знаменского, Гавриловского районов, города Моршанска и Моршанского района, города Котовска, ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Доверие», ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Планета любви»).

Более эффективно стали использоваться информационные киоски, но в то же время в отдельных учреждениях они находятся в нерабочем состоянии («Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района», ТОГКУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса»).

Контрольные звонки и электронные письма в учреждения показали достаточную оперативность и доброжелательность персонала, однако при этом отмечено, что в большинстве случаев специалисты при обращении к ним по телефону не представляются, не называют фамилию и должность, не всегда быстро приходили ответы по электронной почте (ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска», ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина», ТОГКУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса», «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района», МКУ «Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан г. Тамбова», ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Планета любви»), иногда не обеспечено нужное количество телефонных номеров (в ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Доверие» наличие только одного телефонного номера затрудняет обращение граждан).

Большую и важную работу проводит ТОГБУ «Центр по развитию семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Ради будущего» по изданию периодического журнала «Семейный причал», распространяемого по территории всей области.

В целом более 80% получателей социальных услуг удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе учреждений социального обслуживания.

2. Оценка комфортности предоставления социальных услуг и доступности их получения

Многие учреждения социального обслуживания располагают хорошей материальной базой — Центры социальных услуг для населения Ржаксинского, Сампурского, Первомайского, города Уварово и Уваровского района, города Моршанска и Моршанского района, города Кирсанова и Кирсановского района, основная часть стационаров общего и психоневрологического типа, практически все детские учреждения.

Отмечается существенные положительные перемены в создании доступной среды для маломобильных групп населения (ТОГБСУ СОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ТОГКУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района»). В качестве примера можно привести условия по доступности в ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района», где инвалид –колясочник реально заезжает в помещение учреждения и имеет возможность непосредственно общаться со всеми специалистами. В этом же учреждении для удобства посетителей с маленькими детьми оборудован детский уголок «Для самых маленьких, но самых важных посетителей», оборудовано и реально функционирует компьютерное место для обучения граждан пожилого возраста компьютерной грамотности, регистрации их на портале госуслуг. В ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» оборудованы тактильные дорожки, знаки и указатели на дверях и ступеньках лестницы.

Но основная доля учреждений в части создания условий для маломобильных групп населения относятся к категории «частично оборудованных», при этом нередко нарушаются установленные нормативы. К примеру, в большинстве учреждений оборудованные пандусы не соответствуют требованиям ГОСТа и СНиП. Практически не оборудовано что-либо из элементов доступной среды в детских организациях, работающих с инвалидами (ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Доверие», ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Планета любви»)

Во всех учреждениях установлены на входе кнопки вызова специалистов, которые в ходе проверок реально функционировали. В тоже время во всех учреждениях отсутствует специальное оборудование — видео и аудиинформаторы для людей с нарушениями зрения и слуха.

Созданы надлежащие бытовые условия для посетителей, принимаются меры по их улучшению. Так, в ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района» для клиентов установлены кулеры с водой.

Однако, часть учреждений располагается в непригодных зданиях, в отдельных случаях отмечается халатное отношение к обустройству и наведению порядка в служебных помещениях и прилегающих территориях. Так, 75 % граждан при анкетировании выразили неудовлетворенность условиями предоставления

услуг в ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска». В Центре социальных услуг для населения Староюрьевского района в безобразном состоянии находится тамбур, не созданы нормальные бытовые условия (на дверях в туалете сломаны замки). В Центре социальных услуг для населения Гавриловского района» туалетная комната не имеет кабины и двери, унитаза огорожен шкафами. В ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района» отсутствует водоснабжение, канализация, туалетная комната находится во дворе. Плохое состояние асфальтовой площадки перед входом в здание в ТОГБУ «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды». В ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района» проход посетителей в другие организации, размещенные на 2 этаже, при наличии автономной обустроенной лестницы осуществляется через помещение Центра.

В большинстве нестационарных учреждений хорошо оборудованы и эффективно работают клиентские залы, но в ряде учреждений они отсутствуют (ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района»).

В жилых помещениях отдельных стационарных учреждений не хватает мебели- тумбочек, шкафов, изношен мягкий инвентарь (ТОГБУСОН «Психоневрологический №3», ТОГКУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса», ФКУ ФМС России «Центр временного размещения с. Пересыпкино -2»).

Следует отметить, что солидная материальная база отдельных детских учреждений используется неэффективно, фактическая площадь жилых и служебных помещений многократно превышает нормативы (ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал», ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина»).

3. Оценка времени ожидания в очереди при получении социальной услуги

Согласно результатам опросов более 90% получателей социальных услуг в нестационарных учреждениях ожидают в очереди менее 15 минут.

Следует отметить инновационные подходы в работе с населением. В частности, в ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города. Рассказово и Рассказовского района» осуществляется предварительная запись и выдача талонов на прием в период массовых обращений граждан. О высокой организации приема граждан свидетельствует факт, что около 95 % получателей социальных услуг обращаются непосредственно в Центр и лишь 5% в МФЦ.

Не во всех учреждениях на доступном месте размещена информация о режиме работы учреждения. Так, в ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-

педагогических услуг «Доверие» на вывеске при входе и информационных стендах не указаны дни и часы работы учреждения.

4. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации

Данный показатель оценивался на основе контрольных обращений специалистов оператора и анкетного опроса получателей социальных услуг. 92% граждан отметили высокий уровень доброжелательности, вежливости и внимательности персонала. Более высокие показатели отмечены в Центрах социальных услуг для населения Мучкапского, Петровского, Гавриловского, Первомайского районов, города Кирсанова и Кирсановского района, ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Доверие», ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина», ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Аистенок», ФКУ ФМС России «Центр временного размещения с. Пересыпкино -2».

Отдельные получатели социальных услуг высказали претензии за недоброжелательное отношение в адрес персонала ТОГКУСОН «Центр социальной поддержки граждан», ТОГБСУ СОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района», АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки».

Отмечены факты отступления от правил служебного общения. При проведении контрольных обращений по телефону большая часть работников всех учреждений при ответе не называли свое имя и должность. В отдельных учреждениях (ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Доверие») у специалистов отсутствуют бейджики.

Заслуживает одобрения и распространения практика работы в отдельных учреждениях, где специалисты клиентского зала одеты в унифицированном офисном стиле (ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Уметского района»).

В целом по системе учреждений социального обслуживания не в полной мере обеспечено регулярное повышение квалификации, особенно среди социальных работников. Необходимо использовать опыт руководства ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района», где было организовано повышение квалификации персонала на базе Уваровского химического колледжа, имеющего соответствующую лицензию, с выдачей сертификатов. 82 социальных работника прошли обучение по 72 часовой программе, в т.ч. по вопросам первичной медицинской помощи в объеме 24 часа.

Имеются проблемы с уровнем профессионального образования специалистов. Согласно данным официального сайта в ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал» каждый второй педагог не имеет высшего образования;-

Специалисты детских учреждений, расположенных на местах, отмечают большую методическую помощь со стороны ТОГБУ «Центр по развитию семейных

форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Ради будущего».

5. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении

Показатели удовлетворенности качеством оказания социальных услуг являются одними из наиболее важных, они имеют большой удельный вес при расчете рейтинга учреждений- 17 баллов для стационаров и 8 баллов для нестационаров. Лучшие показатели достигнуты следующими учреждениями:

среди стационарных учреждений: ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина», ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал», ФКУ ФМС России «Центр временного размещения с. Пересыпкино -2», ТОГБУСОН «Психоневрологический интернат №3», ТОГКУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса», АНО "Центр инновации в социально-медицинском обслуживании "Опека", ТОГКУСОН «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Росинка», ТОГБУ «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды», ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского». С хорошими показателями среди лучших находится учреждение, где социальные услуги оказывает ИП Аринушкина;

среди нестационарных учреждений: ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района», ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Доверие».

С целью повышения качества обслуживания внедряются инновационные методики социальной работы: ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района — ретротерапия, скандинавская ходьба); ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска» - «Библиопарк»; ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района -«Клуб для родителей: наши дети и мы»; «Центр по развитию семейных форм устройства детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Ради будущего» - издание журнала «Семейный причал»; МКУ «Котовская городская психолого-консультативная служба «Доверие» - развитие волонтерского движения; ФКУ ФМС России «Центр временного размещения с. Пересыпкино -2» - организация питания проживающих посредством аутсорсинга.

«Центр социальных услуг для населения города Моршанска и Моршанского района» является лауреатом Всероссийского конкурса «Учреждение высокой социальной эффективности».

В ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района» мобильные бригады выезжают в населенные пункты вместе с

медработниками системы здравоохранения, что позволяет предоставлять более качественно социально-медицинские услуги.

Хорошо организована работа по заключению социального контракта (ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района»).

В целом около 90% граждан, участвующих в независимой оценке, выразили удовлетворение качеством оказания социальных услуг.

Независимой оценкой выявлены вместе с тем и определенные недостатки в организации социального обслуживания.

Отмечаются факты поступления жалоб и обращений в органы государственной власти, правоохранительные органы о недостатках в работе учреждений социального обслуживания (ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов», «Центр социальных услуг для населения Сампурского района», «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района»).

В ходе анкетирования и телефонных опросов обслуживаемыми гражданами высказывалась неудовлетворенность качеством социально-бытовых услуг, питанием, организацией культмассовых мероприятий (ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов», АНО «Центр социальной помощи «Надежда»).

В ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал» на момент проверки 4 сентября 2017 года служебные и жилые помещения не подготовлены в полном объеме к новому учебному году (не развешаны шторы, не расстелены ковры, на информационном стенде размещено расписание занятий на 2016-2017 учебный год), на низком уровне осуществляется пропускной режим: группа операторов беспрепятственно прошла пост охраны, входные двери, продолжительное время пыталась найти в здании кого-либо из сотрудников.

По итогам независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году лучшими учреждениями стали:

Стационарные учреждения, подведомственные управлению социальной защиты и семейной политики области

1 место - ТОГБСУ СОН «Психоневрологический интернат №3».

2-3 места - ТОГБСУ СОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

2-3 места -ТОГКУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса».

Нестационарные учреждения, подведомственные управлению социальной защиты и семейной политики области

1 место - ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Ржаксинского района».

2 место - ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения г. Уварово и Уваровского района».

3 место -ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Инжавинского района».

Стационарные учреждения (организации), не подведомственные управлению социальной защиты и семейной политики области

1 место - ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина».

2 место - ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. А.В. Луначарского».

3 место - ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал».

Нестационарные учреждения (организации), не подведомственные управлению социальной защиты и семейной политики области

1 место - ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Доверие».

2 место - МКУ "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан г. Тамбова.

3 место - ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Планета любви».

Выводы

1. Независимая оценка качества оказания социальных услуг учреждениями, расположенными на территории Тамбовской области, показала в целом соответствие их деятельности требованиям нормативных правовых документов.

2. Вхождение в число поставщиков социальных услуг негосударственных некоммерческих организаций социальной направленности свидетельствует о создании конкуренции на рынке социальных услуг, способствует повышению качества социального обслуживания населения.

3. Представляется нецелесообразным включение в Перечень организаций, подлежащих независимой оценке, учреждений, подведомственных управлению образования и науки области, в силу специфики их деятельности.

Предложения

Управлению социальной защиты и семейной политики области

1. Изучить и распространить опыт:

ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» по внедрению современной технология взаимодействия с потребителями социальных услуг посредством СМС-сообщений;

ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района» по предварительной записи и выдаче талонов на прием в период массовых обращений граждан;

ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Уварово и Уваровского района» по организации повышения квалификации социальных работников.

2. Рассмотреть вопрос оборудования клиентских залов в ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мучкапского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Знаменского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района»).

3. Подготовить и издать сборник об инновационных технологиях социальной работы на основе опыта областных учреждений социального обслуживания.

4. В учреждениях, получивших низкую оценку в результате независимой оценки, провести углубленный мониторинг с целью выявления причин недостатков и определения путей повышения эффективности социального обслуживания населения.

Учреждениям социального обслуживания населения

№ п/п	Предложения	Учреждения
1.	Содержание официальных сайтов учреждений и сайта электронных копий документов в сети Интернет (bus.gov.ru) привести в соответствие с требованиями Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и приказа Минфина РФ от 21.06.2011 №86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещение на	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Сампурского района», ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал», МКУ "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан г. Тамбова», МКУ "Котовская городская психолого-консультативная служба "Доверие", ТРО ООО «Российский Красный Крест», ФКУ ФМС России "Центр временного размещения с. Пересыпкино — 2"; ТОГБСУ СОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ТОГБУ «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции», ООО фирма АМАЛ "Семейная клиника "Юмид".

	официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»	
2.	Создать официальные сайты учреждений	АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки», ТРООО «Всероссийское общество трезвости и здоровья», ИП Аринушкина А.А.
3.	Изготовить и оформить современные информационные стенды, стеллажи в соответствии требованиями нормативных документов	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска», ТОГБСУСОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района»; ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Петровского района»; ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района»; ТОГБУСОН «Психоневрологический интернат №3», АНО «Центр инноваций в социально – медицинском обслуживании «Опека», ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям «Семейный причал».
4.	Информационные киоски привести в рабочее состояние	«Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района», ТОГКУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса»
5.	Провести занятия с персоналом о правилах и нормах служебного общения, кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Рассказово и Рассказовского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска», ТОГБУ «Центр поддержки семьи и помощи детям им. Г.В. Чичерина», ТОГКУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса», «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района», МКУ "Центр предоставления дополнительных мер социальной помощи и работы с отдельными категориями граждан г. Тамбова», ТОГБУ «Центр по оказанию психолого-педагогических услуг «Планета любви»; ТОГКУСОН «Центр социальной поддержки граждан», ТОГБСУ СОН «Уваровский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для

		населения Сампурского района», АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки»
6.	Осуществить комплекс мероприятий по созданию доступной среды для маломобильных групп населения	Все учреждения социального обслуживания
7.	Рассмотреть с арендодателями помещений вопросы текущего ремонта служебных помещений и мест общего пользования, порядок пользования имуществом	ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Котовска», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Староюрьевского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Мордовского района», ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения Гавриловского района»
8.	Приобрести согласно нормативам мебель, мягкий инвентарь	ТОГБУСОН «Психоневрологический №3», ТОГКУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям «Жемчужина леса», ФКУ ФМС России «Центр временного размещения с. Пересыпкино - 2»

Председатель Общественного совета
при управлении социальной защиты
и семейной политики Тамбовской области



В.М. Горлов