

КАЛУЖСКАЯ ОБЛАСТЬ

Министерство по делам семьи,
демографической и социальной политике

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ
"ЦЕНТР ПОСТИНТЕРНАТНОГО
СОПРОВОЖДЕНИЯ
"РАСПРАВЬ КРЫЛЬЯ!"

ул. Кубяка, 26, Калуга, 248012
тел/факс (4842)278-526, 278-524
E-mail kpi1011@yandex.ru

« 06 » февраля 2015 г. №

Министру
по делам семьи демографической и
социальной политике
Калужской области

С.В. Медниковой

Уважаемая Светлана Васильевна!

Во исполнение Приказа министерства по делам семьи, демографической и социальной политике Калужской области от 05.09.2013 года № 1171 «Об утверждении Плана мероприятий по организации независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству по делам семьи, демографической и социальной политике Калужской области, на 2013-2015 годы» ГАУ Калужской области «Центр постинтернатного сопровождения «Расправь крылья!» предоставляет отчет об итогах независимой системы оценки качества работы учреждения в 2014 году (Отчет прилагается).

Приложение на 8 л. в 1 экз.

Директор

И.Г. Кирилюк

С.Н. Яхонтова
8(4842)55-14-88

О Т Ч Е Т

о мероприятиях по формированию независимой системы оценки качества работы ГАУ Калужской области «Центр постинтернатного сопровождения «Расправь крылья!» в 2014 году

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р и во исполнение Приказа министерства по делам семьи, демографической и социальной политике Калужской области от 05.09.2013 года № 1171 «Об утверждении Плана мероприятий по организации независимой системы оценки качества работы государственных учреждений, подведомственных министерству по делам семьи, демографической и социальной политике Калужской области, на 2013-2015 годы», Приказа ГАУ Калужской области «Центр постинтернатного сопровождения «Расправь крылья!» (далее Центр) от 30.12.2014 года №167 «О независимой оценке качества работы организации» выполнены следующие мероприятия:

1. Проведен **мониторинг эффективности работы учреждения по 5-ти критериям:** открытость и доступность информации учреждения; комфортность условий и доступность получения услуг; время ожидания в очереди при получении услуги; доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения; удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении. В исследовании (методом анкетирования) приняли участие 284 респондента: 198 детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей и лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; 70 специалистов, осуществляющих постинтернатное сопровождение в учреждениях среднего профессионального образования; 16 специалистов Центра. Совокупность респондентов составлена методом свободного выбора (отчет прилагается).
2. Проведено заседание **Общественного совета** учреждения по независимой оценке качества работы по утверждению итогов мониторинга эффективности работы (Протокол №2 от 04.02.2015 г.).

Общие выводы по критериальному исследованию качества оказания услуг:

1. Первый критерий **«Открытость и доступность информации об учреждении»:**
 - *Показатель №1.1* «Уровень рейтинга на официальном сайте www.bus.gov.ru» составляет значение $n=1$, что определяет рейтинговый оценочный балл равный **10**;
 - *Показатель №1.2* «Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (баллы)» - **5 баллов**;
 - *Показатель №1.3* «Наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (балл)» - **5 баллов**;
 - *Показатель №1.4* «Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от

числа опрошенных о работе учреждения» составляет - 93%, что составляет **9 баллов**.

2. Второй критерий «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»:

- *Показатель №2.1* «Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг (баллы)» - **9 баллов**. Услуга предоставляется дистанционно, осуществляются выезды;
- *Показатель №2.2* «Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)» составляет 95%, или **9 баллов**;
- *Показатель №2.3* «Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления услуг (%)» составляет 99%, что составляет **9 баллов**.

3. Третий критерий «Время ожидания в очереди при получении услуги»:

- *Показатель №3.1* «Среднее время ожидания получения услуг в учреждении (дней)». Услуга оказывается в момент обращения без ожидания, что определяет составляет **10 баллов**;
- *Показатель №3.2* «Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)» - 100%. Услуга оказывается в момент обращения без ожидания, что составляет **10 баллов**.

4. Четвертый критерий «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации»:

- *Показатель №4.1* «Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения (%)» составляет 98% или **9 баллов**;
- *Показатель №4.2* «Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения (%)» составляет 95% или **9 баллов**.

5. Пятый критерий «Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации»:

- *Показатель №5.1* «Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении (%)» составляет 100% или **10 баллов**;
- *Показатель №5.2* «Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в учреждении» составляет 98% или **9 баллов**;
- *Показатель №5.3* «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым (%)» составляет 100% или **10 баллов**;

- *Показатель №5.5* «Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 получателей услуг)». Жалобы получателей услуг на качество услуг отсутствуют.
- *Показатель №5.6* «Удовлетворенность качеством питания (%)». Данный показатель не рассматривается, так как проживающие в социальной гостинице Центра находятся на самообеспечении;
- *Показатель №5.7* «Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)» составляет 100% или **10 баллов**.

Предложения по улучшению качества оказания услуг

1. Совершенствовать систему обратной связи по оценке качества предоставляемых услуг.
2. Совершенствовать систему информирования о работе учреждения и порядке предоставления услуг.
3. Повышать уровень комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.
4. Совершенствовать работу по повышению уровня компетентности работников Центра.