

О Т Ч Е Т

о мероприятиях по формированию независимой системы оценки качества работы ГАУ Калужской области «Центр постинтернатного сопровождения «Расправь крылья!» в 2015 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 81 получатель социальных услуг из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей.
2. Проведено заседание **Общественного совета** учреждения по независимой оценке качества работы по утверждению итогов мониторинга эффективности работы (Протокол №4 от 12.01.2016 г.).
3. Изучены интернет-сайт Учреждения - www.postinternat.ru; рейтинг Учреждения на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru; материалы средств массовой информации о качестве работы учреждения в 2015 году; мнения потребителей услуг в 2015 году по книгам отзывов и предложений, которые ведутся в учреждении, журналам регистрации обращений граждан; проанализированы отчеты по выполнению государственного задания за 2015 г.

Общие выводы по 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 соответствует рейтингу в **10 баллов**;
 - **Показатель №1.2** «Полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте» - **5 баллов**;
 - **Показатель №1.3** «Наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг» - **5 баллов**;

- *Показатель №1.4* «Доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения» - 100%, что составляет **10 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» - **10 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 100%, или **10 баллов**;
 - *Показатель №2.3* «Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления услуг» -100%, что составляет **10 баллов**.
3. Третий критерий **«Время ожидания в очереди при получении услуги»:**
- *Показатель №3.1* «Среднее время ожидания получения услуг в учреждении». Услуга оказывается в момент обращения без ожидания, что составляет **10 баллов**;
 - *Показатель №3.2* «Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения услуг как незначительное, от числа опрошенных» Услуга оказывается в момент обращения без ожидания. Данный показатель не оценивается.
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 100% или **10 баллов**;
 - *Показатель №4.2* «Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников учреждения» составляет 100% или **10 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 99% или **9 баллов**;
 - *Показатель №5.3* «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение друзьям, родственникам, знакомым» составляет 99% или **9 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 97% или **9 баллов**.

Предложения по улучшению качества оказания услуг

1. Организовать мониторинг условий проживания получателей в социальной гостинице учреждения с целью улучшения условий проживания.
2. Рассмотреть новые формы и методы организации групповых мероприятий для проживающих в социальной гостинице учреждения (оздоровительных, досуговых, профилактических).

Председатель совета

О.Н. Ларина