***Результаты проведения в 2014 году независимой оценки качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания***

Независимая оценка качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания проводится для повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы социальных организаций, стимулирования организаций к принятию мер по повышению качества и удовлетворенности потребителей, воспитания ответственного потребителя, заинтересованного в настройке качества услуг.

Услугами по внедрению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, охвачено 51 учреждение социального обслуживания, объединенные в 5 групп:

1. Комплексные муниципальные учреждения социального обслуживания
2. Муниципальные учреждения социального обслуживания пожилых людей и инвалидов
3. Муниципальные учреждения, предоставляющие социальные услуги несовершеннолетним детям и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации
4. Государственные учреждения: психоневрологические интернаты
5. Государственные учреждения: дома – интернаты.

Проведение независимой оценки качества в отношении организаций социального обслуживания предусмотрено на ежегодной основе, путем размещения заказа на оказание услуг на основании 44-ФЗ. Для реализации данного мероприятия в 2014 году комитетом по социальной защите населения Ленинградской области был заключен государственный контракт № 183 от 26.09.2014 с Санкт-Петербургским государственным институтом психологии и социальной работы об оказании услуг по внедрению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

Для проведения независимой оценки качества использовались показатели качества работы организаций социального обслуживания населения, характеризующие:

1) доступность и открытость информации об организации:

полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте;

наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг;

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

степень выполнения условий доступности для инвалидов;

соответствие площадей жилых помещений организаций установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам;

удовлетворенность условиями;

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги;

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

удовлетворенность качеством питания, проживания, уборки помещений, проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) и др.

**Предложения по улучшению качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Ленинградской области**

По итогам проведения мониторингового исследования, для улучшения качества работы учреждений предлагается:

- усилить систематический контроль работы учреждений.

- регулярное проведение самообследования для повышения эффективности трудовой деятельности сотрудников организации, снижения текучести кадров, создания условий для личностного и профессионального роста сотрудников.

▪ проведение обучающих семинаров, программ повышения квалификации и переподготовки в форматах очного, заочного и сетевого взаимодействия с вузами социального профиля;

▪ создание на базе учреждений «ресурсно-информационных» площадок (кабинетов), где будет представлена оперативная учебно-методическая информация по образовательным запросам сотрудников учреждения.

Для повышения эффективности информационной политики учреждений считаем целесообразным предложить следующие рекомендации:

▪ разрабатывать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения;

▪ разнообразить выпуск буклетов, брошюр, информационных листков о работе подразделений учреждения и распространять их в общественных, административных и медицинских учреждениях;

▪ размещать информационные стенды как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях;

Результаты анализа Интернет-сайтов учреждений показали, что организациям необходимо:

поддерживать в актуальном, полном и доступном состоянии информацию, размещенную на официальном сайте учреждения;

обеспечивать качество информации, размещенной на сайте учреждения;

обеспечить удобную, понятную и доступную навигацию официального сайта учреждения;

**создать на официальном сайте учреждения дополнительную вкладку «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта и учетом мнения общественных организаций по улучшению предоставления информации гражданам – потребителям услуг**;

создать на официальном сайте вкладку «Правовая информация» с размещением федеральных и региональных нормативно-правовых актов с целью повышения правовой информированности клиентов в области оказания социальных услуг и совершенствования нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность учреждения;

**создать на официальном сайте учреждения раздел (вкладку) «Независимая оценка качества работы организации» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения, результатов анкетирования, в том числе, мнения и отзывов граждан**;

обеспечивать наличие онлайн-записи на получение услуг и/или прием специалистов, если позволяет специфика учреждения;

рассмотреть возможность популяризации официального сайта учреждения через городские, территориальные СМИ, с размещением информационных материалов о деятельности учреждения и пр.;

разместить электронный адрес учреждения и адрес электронной почты.

**Результаты проведения мониторинга в разрезе групп**

***Комплексные муниципальные учреждения социального обслуживания***

Рейтинги Комплексных муниципальных учреждений социального обслуживания

(ранги усреднённых оценок качества работы организаций

со стороны клиентов, руководителей и экспертов)

**Рейтинги организаций**

**Комплексных муниципальных учреждений социального обслуживания**

*1 — самый высокий рейтинг; 10 — самый низкий рейтинг*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждения** | ранги оценок клиентов | ранги оценок руководителей | ранги оценок экспертов | интегральный рейтинг |
| 1. Муниципальное автономное учреждение «Территориальный центр социального обслуживания населения г. Пикалево» Бокситогорского муниципального района | **4** | **6** | **7,5** | **6** |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный территориальный центр социального обслуживания населения «Берегиня» Волосовского муниципального района Ленинградской области» | **3** | **5** | **6** | **4,5** |
| 3. Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добро пожаловать» МО «Выборгский район Ленинградской области» (г. Светогорск) | **8** | **8** | **10** | **10** |
| 4. Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения «Выборг» МО «Выборгский район Ленинградской области» | **9** | **7** | **9** | **9** |
| 5. Муниципальное бюджетное учреждение «Территориальный центр социального обслуживания населения» МО «Киришский муниципальный район» | **7** | **4** | **7,5** | **7** |
| 6. Муниципальное автономное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения » муниципального образования «Кировский муниципальный район» | **1** | **9** | **4** | **4,5** |
| 7. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания населения «Возрождение» МО «Лодейнопольский муниципальный район» | **2** | **2** | **2,5** | **1** |
| 8. Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район | **10** | **10** | **1** | **8** |
| 9. Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов» муниципального образования «Приозерский муниципальный район» | **5,5** | **1** | **2,5** | **2** |
| 10. Муниципальное автономное учреждение «Комплексный центр реабилитации и социального обслуживания населения «Надежда» муниципального образования «Сосновоборский городской округ» | **5,5** | **3** | **5** | **3** |

**Рейтинги организаций**

***Муниципальные учреждения социального обслуживания пожилых людей и инвалидов***

**Показатели «Ранги усреднённых оценок качества работы организации»**

**со стороны клиентов, руководителей и экспертов**

Рейтинги Муниципальных учреждений социального обслуживания пожилых людей и инвалидов

(ранги усреднённых оценок качества работы организаций

со стороны клиентов, руководителей и экспертов)

**Рейтинги учреждений (Ранги усреднённых оценок качества работы организаций**

**со стороны клиентов, руководителей и внешних экспертов) Муниципальных учреждений социального обслуживания пожилых людей и инвалидов**

*1 — самый высокий рейтинг; 10 — самый низкий рейтинг*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждения** | ранги оценок клиентов | ранги оценок руководителей | ранги оценок экспертов | интегральный рейтинг |
| 1. Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания населения» муниципального образования «Бокситогорский муниципальный район» | **10** | **7** | **9** | **10** |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания Волховского муниципального района Ленинградской области» | **1** | **1** | **3** | **1** |
| 3. Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания «Ладога» муниципального образования «Всеволожский муниципальный район» | **9** | **6** | **9** | **9** |
| 4. Муниципальное автономное учреждение Центр социального обслуживания населения «Кузьмоловский» муниципального образования «Всеволожский муниципальный район» | **4** | **9** | **9** | **8** |
| 5. Муниципальное учреждение «Центр социального обслуживания граждан» Гатчинского муниципального района | **7** | **10** | **1,5** | **6** |
| 6. Муниципальное автономное учреждение «Кингисеппский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Кингисеппский муниципальный район» | **2,5** | **3** | **1,5** | **2** |
| 7. Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Лужский муниципальный район» | **6** | **4** | **6,5** | **5** |
| 8. Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан и пожилого возраста и инвалидов «Отрада» муниципального образования «Подпорожский муниципальный район» | **8** | **5** | **6,5** | **7** |
| 9. Муниципальное автономное учреждение «Центр социального обслуживания граждан и пожилого возраста и инвалидов «Надежда» муниципального образования «Сланцевский муниципальный район» | **2,5** | **8** | **4,5** | **4** |
| 10. Муниципальное учреждение «Территориальный центр социального обслуживания населения» муниципального образования «Тихвинский муниципальный район» | **5** | **2** | **4,5** | **3** |

***Муниципальные учреждения, предоставляющие социальные услуги несовершеннолетним детям и семьям с детьми, находящимся***

***в трудной жизненной ситуации***

**Интегральные показатели работы организаций со стороны клиентов, руководителей и экспертов**

Рейтинги Муниципальных учреждений, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним детям и семьям с детьми, находящимся

в трудной жизненной ситуации (ранги усреднённых оценок качества работы организаций со стороны клиентов, руководителей и экспертов)

**Рейтинги учреждений (Ранги усреднённых оценок качества работы организаций**

**со стороны клиентов, руководителей и внешних экспертов) Муниципальных учреждений, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним детям и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации**

*1 — самый высокий рейтинг; 15 — самый низкий рейтинг*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждения** | ранги оценок клиентов | ранги оценок руководителей | ранги оценок экспертов | интегральный рейтинг |
| 1. Муниципальное автономное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям» Бокситогорского муниципального района | **5,5** | **7** | **15** | **10** |
| 2. Муниципальное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Волховского муниципального района | **1** | **5** | **2** | **1** |
| 3. Муниципальное казенное учреждение Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» Волховского муниципального района | **13** | **3** | **9,5** | **8** |
| 4. Муниципальное казенное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Всеволожского муниципального района | **14** | **11** | **13,5** | **15** |
| 5. Муниципальное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Дарина» Гатчинского муниципального района | **5,5** | **12** | **3,5** | **6** |
| 6. Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания Кингисеппский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Кингисеппского муниципального района | **10** | **6** | **13,5** | **12** |
| 7. Муниципальное казенное социальное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Теплый дом» Кировского муниципального района | **15** | **10** | **11,5** | **14** |
| 8. Муниципальное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья» Лужского муниципального района | **3** | **8** | **3,5** | **2** |
| 9. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья» Подпорожского Муниципального района | **2** | **9** | **11,5** | **7** |
| 10. Муниципальное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Приозерского муниципального района | **4** | **13** | **9,5** | **9** |
| 11. Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Мечта» Сланцевского муниципального района | **8** | **14** | **7** | **11** |
| 12. Муниципальное автономное учреждение «Центр социально-психологической помощи «Семья» Сосновоборского городского округа | **11** | **15** | **5** | **13** |
| 13. Муниципальное казенное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Светлячок» Тихвинского муниципального района | **9** | **1** | **7** | **4,5** |
| 14. Муниципальное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Треди» Тихвинского муниципального района | **7** | **2** | **7** | **3** |
| 15. Муниципальное бюджетное учреждение «Реабилитационный центр для детей-инвалидов» муниципального образования «Тосненский район» | **12** | **4** | **1** | **4,5** |

***Государственные учреждения: психоневрологические интернаты***

**Интегральные показатели работы организаций со стороны клиентов, руководителей и экспертов**

Рейтинги Государственных учреждений: психоневрологические интернаты

(ранги усреднённых оценок качества работы организаций со стороны клиентов, руководителей и экспертов)

**Рейтинги учреждений (Ранги усреднённых оценок качества работы организаций**

**со стороны клиентов, руководителей и внешних экспертов)**

**Государственных учреждений: психоневрологические интернаты**

*1 — самый высокий рейтинг; 8 — самый низкий рейтинг*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждения** | ранги оценок клиентов | ранги оценок руководителей | ранги оценок экспертов | интегральный рейтинг |
| 1. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Волосовский психоневрологический интернат» | **8** | **8** | **7** | **8** |
| 2. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Волховский психоневрологический интернат» | **7** | **7** | **1,5** | **6** |
| 3. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Сясьстройский психоневрологический интернат» | **4** | **2** | **1,5** | **1** |
| 4. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Гатчинский психоневрологический интернат» | **1** | **3** | **4,5** | **2** |
| 5. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Кингисеппский психоневрологический интернат» | **5** | **5** | **8** | **7** |
| 6. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Будогощский психоневрологический интернат» | **3** | **4** | **3** | **3** |
| 7. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский психоневрологический интернат» | **2** | **6** | **4,5** | **4** |
| 8. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Лужский психоневрологический интернат» | **6** | **1** | **6** | **5** |

***Государственные учреждения: дома-интернаты***

**Показатели «Ранги усреднённых оценок качества работы организации»**

**со стороны клиентов, руководителей и экспертов Государственных учреждений: дома-интернаты**

Рейтинги Государственных учреждений: дома-интернаты

(ранги усреднённых оценок качества работы организаций со стороны клиентов, руководителей и экспертов)

**Рейтинги учреждений (Ранги усреднённых оценок качества работы организаций**

**со стороны клиентов, руководителей и внешних экспертов)**

**Государственных учреждений: дома-интернаты**

*1 — самый высокий рейтинг; 8 — самый низкий рейтинг*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждения** | ранги оценок клиентов | ранги оценок руководителей | ранги оценок экспертов | интегральный рейтинг |
| 1. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Всеволожский дом-интернат для престарелых» | **5** | **4** | **7** | **5** |
| 2. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Каменногорский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **4** | **6** | **8** | **7,5** |
| 3. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Кингисеппский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **1** | **1** | **4** | **1** |
| 4. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Лодейнопольский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **7** | **5** | **6** | **7,5** |
| 5. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Вознесенский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **6** | **2** | **5** | **4** |
| 6. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Приозерский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | **8** | **8** | **1** | **6** |
| 7. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Сланцевский дом-интернат для ветеранов войны и труда» | **3** | **3** | **2** | **2** |
| 8. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Тихвинский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **2** | **7** | **3** | **3** |