

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ОБЛАСТНЫМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ КАЗЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ  
«СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ  
«ДРУГ» Г. ТОМСКА»

В связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией, связанной с распространением CoViD-19, и руководствуясь распоряжением Администрации Томской области от 18.03.2020г. № 156-ра и распоряжением Департамента по вопросам семьи и детей Томской области от 19.03.2020г. № 119-р в подведомственных учреждениях в марте 2020 года был введен карантин.

Независимая оценка качества условий оказания услуг производилась в дистанционном режиме в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (письмо заместителя Минтруда Е.В. Мухтияровой от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286).

В ходе проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг членами Общественного совета при Департаменте по вопросам семьи и детей Томской области был проведен анализ сайта, а также использован отчет, предоставленный оператором.

Оценка качества условий оказания услуг учреждения производилась оператором посредством неключенного структурированного наблюдения, анализа сайта организации, а также с помощью онлайн-опроса потребителей услуг центра – воспитанников и клиентов службы сопровождения замещающих семей.

Ключевые группы показателей для оценивания качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями социальной сферы, утверждены Приказом Минтруда Российской Федерации от 23.05.2018 №317н. Вычисление производилось в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, в соответствии с Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.

Для каждого метода был разработан инструментарий, с помощью которого выявлялись показатели по следующим переменным:

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги.
3. Доступность услуг для инвалидов.
4. Доброжелательность, вежливость работников организации.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Рассмотрим результаты оценивания каждого параметра областным государственным казенным учреждением «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Друг» г. Томска» (далее – СРЦН «Друг»), предоставленные оператором, проводившим социологическое обследование с целью проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в дистанционном режиме.

## 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

| Показатели  | Значимость показателя | Значение показателей в баллах | Итог по показателю 1 |
|---|-----------------------|-------------------------------|----------------------|
| 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами  | 0,3                   | 100                           | 30                   |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование   | 0,3                   | 100                           | 30                   |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" | 0,4                   | 100                           | 40                   |
| <b>Итог в баллах:</b>   |                       |                               | <b>100</b>           |

## 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

| Показатели  | Значимость показателя | Значение показателя в баллах | Итог по показателю 2 |
|---|-----------------------|------------------------------|----------------------|
| 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг                   | 0,3                   | 100                          | 30                   |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги   | 0,4                   | 100                          | 40                   |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 0,3                   | 100                          | 30                   |
| <b>Итог в баллах:</b>   |                       |                              | <b>100</b>           |

### 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

| Показатели   | Значимость показателя | Значение показателя в баллах | Итог по показателю 3 |
|--|-----------------------|------------------------------|----------------------|
| 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов   | 0,3                   | 80                           | 24                   |
| 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 0,4                   | 100                          | 40                   |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  | 0,3                   | 100                          | 30                   |
| <b>Итог в баллах:</b>  |                       |                              | <b>94</b>            |

### 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

| Показатели   | Значимость показателя | Значение показателя в баллах | Итог по показателю 4 |
|--|-----------------------|------------------------------|----------------------|
| 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | 0,4                   | 100                          | 40                   |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы                                      | 0,4                   | 100                          | 40                   |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия  | 0,2                   | 100                          | 20                   |
| <b>Итог в баллах:</b>  |                       |                              | <b>100</b>           |

**5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания  
услуг**

| Показатели  | Значимость показателя | Значение показателя в баллах | Итог по показателю 5 |
|---|-----------------------|------------------------------|----------------------|
| 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | 0,3                   | 100                          | 30                   |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг                    | 0,2                   | 100                          | 20                   |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы    | 0,5                   | 100                          | 50                   |
| <b>Итог в баллах:</b>   |                       |                              | <b>100</b>           |

*В связи с обозначенными недостатками, предлагаем провести работы по повышению доступности объекта для людей с ограниченными возможностями здоровья (установить специальные поручни, расширить дверные проемы.).*

По результатам независимой оценки качества работы ОГКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Друг» г. Томска» показал результат 98,8 баллов (из 100 возможных). Таким образом, экспертиза показала высокий уровень работы данного учреждения, соответствие основным параметрам оценки качества условий оказания социальных услуг.

Председатель Общественного совета

 Г.П. Сартакова