

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ**  
**по проведению независимой оценки качества оказания услуг**  
**организациями социального обслуживания**  
**при Департаменте Смоленской области по социальному развитию**

---

«31» июля 2015 г.

**СПРАВКА**

**по проведению независимой оценки качества оказания услуг**  
**СОГБУ «Вяземский комплексный центр социального обслуживания населения»,**  
**СОГБУ «Вяземский дом-интернат для престарелых и инвалидов»,**  
**СОГБУ «Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних**  
**«Дом милосердия», СОГБУ «Вяземский социально-реабилитационный центр**  
**для несовершеннолетних «Гармония» и СОГБУ «Ново-Никольский детский дом-**  
**интернат для умственно отсталых детей».**

**Цель:** оценка открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания; комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения; времени ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания; удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг

**Общественным советом проведена независимая оценка качества оказания услуг:**

1. СОГБУ «Вяземский комплексный центр социального обслуживания населения»
2. СОГБУ «Вяземский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
3. СОГБУ «Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дом милосердия»
4. СОГБУ «Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония»
5. СОГБУ «Ново-Никольский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг:** всеми организациями социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг, обеспечены:

**1. Открытость и доступность информации об учреждениях.**

В наличии информация об организациях социального обслуживания, размещаемая на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организаций социального обслуживания, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), на официальном сайте Департамента Смоленской области по социальному развитию ([www.socrazvitiye67.ru](http://www.socrazvitiye67.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.**

В СОГБУ «Вяземский комплексный центр социального обслуживания населения», СОГБУ «Вяземский дом-интернат для престарелых и инвалидов», СОГБУ «Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дом милосердия», СОГБУ «Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» и СОГБУ «Ново-Никольский детский дом-интернат

для умственно отсталых детей» полностью обеспечена доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организациях социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

В наличии оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данных организациях социального обслуживания.

Обеспечена укомплектованность организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

Обеспечено благоустройство и удовлетворительное содержание помещений организаций социального обслуживания и территорий, на которых они расположены.

### **3. Предоставление социальных услуг согласно установленным срокам.**

В СОГБУ «Вяземский комплексный центр социального обслуживания населения», СОГБУ «Вяземский дом-интернат для престарелых и инвалидов», СОГБУ «Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дом милосердия», СОГБУ «Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» и СОГБУ «Ново-Никольский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» социальные услуги гражданам предоставляются в сроки, установленные при назначении данных услуг.

Обеспечен прием граждан к специалистам при личном обращении для получения информации о работе организаций социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг в установленные сроки.

### **4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.**

Работниками организаций социального обслуживания проявляются по отношению к получателям социальных услуг доброжелательность, вежливость и внимательность.

Организации укомплектованы работниками, обладающими высоким уровнем компетентности, а также прошедшими повышение квалификации (профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной деятельности).

### **5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.**

Обеспечивается улучшение качества жизни получателей социальных услуг в результате получения социальных услуг.

Обеспечены удовлетворенные условия предоставления социальных услуг гражданам.

Проводятся мероприятия, имеющих групповой характер (оздоровительные, досуговые).

У каждого получателя социальных услуг в наличии индивидуальная программа с указанием формы социального обслуживания, видов, объемов, периодичности, условий, сроков предоставления социальных услуг, перечня рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятий по социальному сопровождению, осуществляемых в соответствии с действующим законодательством.

**Согласно проведенному анонимному опросу граждан-получателей социальных услуг:**

- в СОГБУ «Вяземский комплексный центр социального обслуживания населения» – 90% граждан из 10 опрошенного полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг;

- в СОГБУ «Вяземский дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 87,7% граждан из 201 опрошенного полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг;

- в СОГБУ «Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дом милосердия» – 100% граждан из 147 опрошенного полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг;
- в СОГБУ «Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» – 92% граждан из 59 опрошенного полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг;
- в СОГБУ «Ново-Никольский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» – 86,4% граждан из 69 опрошенного полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Общественным советом **выявлен ряд недостатков (нарушений):**

1. В СОГБУ «Вяземский комплексный центр социального обслуживания населения»: - требуется косметический ремонт в жилых комнатах.
2. В СОГБУ «Вяземский дом-интернат для престарелых и инвалидов»: - требуется уделить внимание соблюдению правил санитарных норм в санитарно-гигиенической комнате.

**Решение по итогам проведения независимой оценки качества оказываемых услуг:**

1. Администрациям СОГБУ «Вяземский комплексный центр социального обслуживания населения» и СОГБУ «Вяземский дом-интернат для престарелых и инвалидов» разработать перспективные планы совершенствования деятельности организации социального обслуживания с четко установленными сроками устранения выявленных недостатков (далее – перспективные планы).
2. Рассмотреть на очередном заседании Общественного совета перспективные планы СОГБУ «Вяземский комплексный центр социального обслуживания населения» и СОГБУ «Вяземский дом-интернат для престарелых и инвалидов».
3. Считать предоставление услуг гражданам, получающим социальные услуги в СОГБУ «Вяземский комплексный центр социального обслуживания населения», СОГБУ «Вяземский дом-интернат для престарелых и инвалидов», СОГБУ «Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дом милосердия», СОГБУ «Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Гармония» и СОГБУ «Ново-Никольский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» удовлетворительным.