

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

«25» июня 2015 г.

СПРАВКА

по проведению независимой оценки качества оказания услуг
СОГБУ «Демидовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
«Исток»,
СОГБУ «Демидовский комплексный центр социального обслуживания населения»,
СОГАУ «Холмовской дом-интернат для престарелых и инвалидов»

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 «Демидовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Исток»
2. СОГБУ «Демидовский комплексный центр социального обслуживания населения»
3. СОГАУ «Холмовской дом-интернат для престарелых и инвалидов»

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), на официальном сайте Департамента Смоленской области по социальному развитию (www.socrazvitie67.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

В СОГБУ «Демидовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Исток», СОГБУ «Демидовский комплексный центр социального обслуживания населения» частично и в СОГАУ «Холмовской дом-интернат для престарелых и инвалидов» 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 «Демидовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Исток», СОГБУ «Демидовский комплексный центр социального обслуживания населения» и СОГАУ «Холмовской дом-интернат для престарелых и инвалидов» 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 социального обслуживания 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 «Демидовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Исток» – 100% граждан из 20 опрошенного полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг;

- в СОГБУ «Демидовский комплексный центр социального обслуживания населения» – 100% граждан из 9 опрошенного полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг;

- в СОГАУ «Холмовской дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 100% граждан из 43 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 «Демидовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Исток»:

- отсутствие пандусов.

2. В СОГБУ «Демидовский комплексный центр социального обслуживания населения»:

- отсутствие пандусов;

- требуется продублировать информацию по предоставлению социальных услуг на 1-ый этаж корпуса;

- требуется разместить на 1-ом этаже кнопку вызова.

3. В СОГАУ «Холмовской дом-интернат для престарелых и инвалидов»:

- отсутствие дверного порожка;

- требуется доукомплектовать противопедикулезную укладку в приемном отделении.

Решение по итогам проведения независимой оценки качества оказываемых услуг:

1. Администрациям СОГБУ «Демидовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Исток», СОГБУ «Демидовский комплексный центр социального обслуживания населения» и СОГАУ «Холмовской 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 «Демидовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Исток» СОГБУ «Демидовский комплексный центр социального обслуживания населения» и СОГАУ «Холмовской дом-интернат для престарелых и инвалидов».

3. Считать предоставление услуг гражданам, получающим социальные услуги в СОГБУ «Демидовский комплексный центр социального обслуживания населения» и СОГАУ «Холмовской дом-интернат для престарелых и инвалидов» удовлетворительным.