***Информация по 1 вопросу.***

**Внедрение в Ленинградской области системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги. Результаты проведения независимой оценки в 2014 году.**

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 из областного бюджета Ленинградской области было израсходовано 235,0 тыс. рублей. Комитетом по социальной защите населения Ленинградской области был заключен государственный контракт № 183 от 26.09.2014 (далее – Контракт) с Санкт-Петербургским государственным институтом психологии и социальной работы об оказании услуг по внедрению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

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.

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.

**Результаты проведения мониторинга в разрезе групп**

***I.Комплексные муниципальные учреждения социального обслуживания***

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

**Интегральный рейтинг Комплексных муниципальных учреждений социального обслуживания (КМУСО)**

1. В соответствии с интегральным рейтингом, по оценкам клиентов, руководителей и экспертов, лучшие показатели качества работы среди комплексных муниципальных учреждений социального обслуживания у **Муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания населения «Возрождение» МО «Лодейнопольский муниципальный район»**

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения выявили следующие проблемы:

Параметр «Как хранятся Ваши вещи» - 2,67 балла;

Параметр «Условия (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и пр.), комфортность» - 2,76 балла;

Параметр «Качество проводимых групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и пр.)» - 2,86 балла;

Параметр «Качество питания» - 2,86 балла;

Параметр «Время ожидания получения услуг» - 2,88 балла

(среднее значение оценки удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания по данной организации – 2,9 балла при максимальном значении - 3 балла).

Руководству организации необходимо:

- улучшить качество питания, выявить «зоны недостаточного качества» для оптимизации работы персонала по данным видам работы и провести дополнительное анкетирование клиентов.

-особое внимание уделить хранению вещей потребителей социальных услуг.

2. В соответствии с интегральным рейтингом, по оценкам клиентов, руководителей и экспертов, низкие показатели качества работы среди комплексных муниципальных учреждений социального обслуживания у **Муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения «Добро пожаловать» МО «Выборгский район Ленинградской области» (г. Светогорск).**

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения выявили следующие проблемы:

**Параметр «Время ожидания получения услуг» – 2,16 балла**;

Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг» - 2,78 балла;

Параметр «Качество питания» - 2,80 балла

Руководству учреждения совместно с сотрудниками необходимо:

-проанализировать выявленные «зоны» и разработать комплекс мероприятий по оптимизации работы учреждения.

-создать условия для гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов

- усилить контроль за качеством предоставления различных видов социальных услуг.

- разработать дополнительную информацию о предоставляемых услугах с учетом специфики учреждения

***II. Муниципальные учреждения социального обслуживания пожилых людей и инвалидов (МУСОПЛИ)***

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

**Интегральный рейтинг** **Муниципальных учреждений социального обслуживания пожилых людей и инвалидов (МУСОПЛиИ)**

1. В соответствии с интегральным рейтингом, по оценкам клиентов, руководителей и экспертов, лучшие показатели качества работы средимуниципальных учреждений социального обслуживания пожилых людей и инвалидову **Муниципального бюджетного учреждения «Центр социального**

**обслуживания Волховского муниципального района Ленинградской области»**

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения выявили следующие проблемы:

Параметр «Время ожидания получения услуг» - 2,62 балла

Руководству учреждения совместно с сотрудниками необходимо:

-внести коррективы в график работы сотрудников для повышения удовлетворенности временем работы данной организации в соответствии с запросами клиентов.

- включить в контроль мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг.

2. В соответствии с интегральным рейтингом, по оценкам клиентов, руководителей и экспертов, низкие показатели качества работы средимуниципальных учреждений социального обслуживания пожилых людей и инвалидов у **Муниципального автономного учреждения «Центр социального обслуживания населения» муниципального образования «Бокситогорский муниципальный район»**

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения выявили следующие проблемы:

Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг» – 2,67 балла;

Параметр «Условия (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и пр.), комфортность» - 2,67 балла;

Параметр «Качество проводимых групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и пр.)» - 2,67 балла;

Руководству учреждения совместно с сотрудниками необходимо:

-организовать обучение персонала профессиональным компетенциям,

-пересмотреть технологический процесс оказания социальных услуг.

- разработать механизм усиления контроля за качеством деятельности учреждений социального обслуживания.

- использовать количественные и качественные методы социологических и психологических исследований социальных потребностей различных групп клиентов.

***III. Муниципальные учреждения, предоставляющие социальные услуги несовершеннолетним детям и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации (Социально-реабилитационные центры - СРЦ)***

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

**Интегральный рейтинг Муниципальных учреждений, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним детям и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации**

1. В соответствии с интегральным рейтингом, по оценкам клиентов, руководителей и экспертов, лучшие показатели качества работы среди Муниципальных учреждений, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним детям и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации у **Муниципального бюджетного учреждения «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями Волховского муниципального района»**

Результаты анкетирования получателей социальных услуг выявили следующие проблемы:

Параметр «Время ожидания получения услуг» - 2,74 балла

Руководству учреждения совместно с сотрудниками необходимо:

- изменить график работы подразделений центра с учетом ожидания клиентов.

2. В соответствии с интегральным рейтингом, по оценкам клиентов, руководителей и экспертов, низкие показатели качества работы среди Муниципальных учреждений, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним детям и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации у **Муниципального казенного учреждения социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Всеволожского муниципального района.**

Результаты анкетирования получателей социальных услуг независимой оценки качества социального обслуживания данного учреждения выявили следующие проблемы:

Параметр «Время ожидания получения услуг» - 2,53 балла;

Параметр «Условия (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и пр.), комфортность» - 2,68 балла;

Параметр «Качество уборки помещений, температурный режим» - 2,75 балла;

Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг» - 2,76 балла;

Параметр «Как хранятся Ваши личные вещи» - 2,78 балла

Руководству организации совместно с персоналом необходимо:

- разработать комплексную программу по оптимизации деятельности учреждения и проведение дополнительного анкетирования клиентов для подтверждения положительных изменений.

- особое внимание уделить времени ожидания получения услуг и условиям в данном учреждении (помещение, мебель, оборудование, инвентарь и т.д.).

- повысить эффективность и качество предоставляемых услуг .

***IV. Государственные учреждения: психоневрологические интернаты  
(ГУПНИ)***

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

**Интегральный рейтинг Государственных учреждений:**

**психоневрологические интернаты**

1. В соответствии с интегральным рейтингом, по оценкам клиентов, руководителей и экспертов, лучшие показатели качества работы среди Государственных учреждений: психоневрологических интернатов у **Ленинградского областного государственного стационарного казенного учреждения социального обслуживания «Сясьстройский психоневрологический интернат».**

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения выявили следующие проблемы:

Параметр «Качество питания» - 2,47 балла

Руководству организации необходимо:

- улучшить качество питания и проанализировать данное направление социального обследования

- повторить анкетирование клиентов для подтверждения повышения удовлетворенности клиентов качеством данной услуги.

2. В соответствии с интегральным рейтингом, по оценкам клиентов, руководителей и экспертов, низкие показатели качества работы среди Государственных учреждений: психоневрологических интернатов у **Ленинградского областного государственного стационарного казенного учреждения социального обслуживания «Волосовский психоневрологический интернат».**

Наибольший вклад в низкую интегральную оценку работы организации внесли низкие оценки клиентов следующих параметров удовлетворенности:

Параметр «Работники учреждения вежливы и доброжелательны» - 1,88 балла;

Параметр «Качество проводимых групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и пр.)» - 1,98 балла;

Параметр «Как хранятся Ваши личные вещи» - 2,04 балла;

Параметр «Качество уборки помещений, оформление и освещение комнат, температурный режим» - 2,06 балла;

Параметр «Качество питания» - 2,10 балла

Руководству данной организации необходимо:

- разработать программу комплекса мероприятий по оптимизации работы персонала по всем видам деятельности учреждения для повышения уровня удовлетворенности клиентов качеством социального обслуживания.

- усилить контроль за качеством предоставляемых социальных услуг

- изучать и использовать положительный опыт работы других учреждений.

*V.* ***Государственных учреждений: дома-интернаты (ГУДИ)***

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

**Интегральный рейтинг дома-интернаты (ГУДИ)**

1. В соответствии с интегральным рейтингом, по оценкам клиентов, руководителей и экспертов, лучшие показатели качества работы среди домов - интернатов у **Ленинградского областного государственного стационарного казенного учреждения социального обслуживания «Кингисеппский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов»**

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания показали высокий уровень удовлетворенности потребителей социальных услуг.

Администрации данного учреждения надо:

-внести коррективы в работе с персоналом по качеству питания.

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

2. В соответствии с интегральным рейтингом, по оценкам клиентов, руководителей и экспертов, низкие показатели качества работы среди домов - интернатов разделили **Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Каменногорский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Лодейнопольский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

2.1. **«Каменногорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

2.2. **«Лодейнопольский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов**

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данных учреждений выявили следующие проблемы:

Параметр «Время ожидания получения услуг» - 2,1 балла;

Параметр «Качество питания» - 2,46 балла;

Параметр «Информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг» - 2,63 балла

Параметр «Условия (помещение, оборудование, мебель, инвентарь и пр.), комфортность» - 2,52 балла

Руководству организаций совместно с сотрудниками необходимо:

- разработать комплекс мер по оптимизации работы и повышению качества социального обслуживания получателей социальных услуг.

-особое внимание следует уделить времени ожидания получения услуг и качеству питания.

- необходимо распределение ответственных между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы.

**Предложения по улучшению качества работы учреждений, 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.