Утверждаю:

директор ООО НИЦ «Регион»

д.с.н., проф. Е.Л. Омельченко

« 30 » октября 2017 г.

**ОТЧЁТ**

**по результатам независимой оценки**

Качество оказания услуг

государственными организациями

социального обслуживания Ульяновской области

**Ульяновск 2017**

**Введение**

С 11 сентября по 30 октября 2017 года Научно-исследовательским центром «Регион» собиралась, обобщалась и анализировалась информация о качестве оказания услуг государственными организациями социального обслуживания Ульяновской области. Целями выступало повышение качества работы государственных организаций социального обслуживания Ульяновской области, и улучшение информированности получателей социальных услуг о качестве оказания услуг данными организациями. На основе полученных сведений проводилась независимая оценка качества оказания социальных услуг выбранными для обследования учреждениями. Её задачами стали:

1. Получение данных об организации предоставления услуг и удовлетворённости получателей качеством оказания социальных услуг.
2. Интерпретация, оценка и обобщение полученных результатов, построение рейтингов организаций социального обслуживания.
3. Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания.

Для независимой оценки использовались показатели качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утверждённые приказом №995н Министерства труда России от 8 декабря 2014 года.

Объектом оценки выступили семь детских домов Ульяновской области, а также «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка». Список детских домов приводится в таблице 1 Приложения 1 вместе с собранными характеристиками численного состава их воспитанников. Услугами полустационарного обслуживания «Комплексного центра» в р.п. Павловка пользуются 32 человека, среди них есть не только дети, но и взрослые посетители, что учитывалось при разработке методологии оценки данного учреждения. Обследование носило комплексный характер. Оно включало в себя проведение опроса среди получателей услуг. В детских домах в качестве таковых выступили сами воспитанники в возрасте старше 10 лет, а в «Комплексном центре» его клиенты разного возраста от 11 до 72 лет. Общий объём выборки опроса в детских домах составил 113 человек, в «Комплексном центре» в р.п. Павловка в анкетировании приняли участие 16 человек. Объём выборки рассчитывался в соответствии с Техническим заданием, в зависимости от общего числа обслуживаемых в организациях граждан. Однако в детских домах фактическое количество воспитанников оказалось меньше заданного. Поэтому, во всех детских домах выборочные доли получились выше, согласованных в государственном контракте. В таблице 2 Приложения 1 показано, какая фактическая часть воспитанников старше 10 лет исследовалась. Заметим, что опрос в Майнском детском доме «Орбита» и Новодольском детском доме «Остров детства» проводился во всех входящих в их состав корпусах.

Опрос был анонимным, в случае несовершеннолетних респондентов он проходил в присутствии их законных представителей. В детских домах в качестве таковых выступали воспитатели или психологи, в «Комплексном центре» в р.п. Павловка – родители ребят. Было подготовлено два вида анкет, содержащих в своей основе единую систему показателей (см. Приложение 2, 3). Анкеты рассчитаны на разные формы обслуживания: стационарную – для детских домов и полустационарную для «Комплексного центра» в р.п. Павловка. Для последнего делался «взрослый» и «детский» вариант анкеты. Вопросы анкеты формулировались наиболее простым и понятным образом, так чтобы её заполнение не вызывало затруднений даже у самых юных участников. Сама анкета была напечатана крупным шрифтом с тем, чтобы с ней удобно было работать слабовидящим респондентам. При необходимости сотрудники НИЦ «Регион» помогали таким участникам с чтением анкеты. Она охватывала разные аспекты удовлетворённости качеством обслуживания. Результаты, полученные в детских домах и в «Комплексном центре социального обслуживания в р.п. Павловка», обобщались и анализировались отдельно. Из обследования детских домов по этическим соображениям был исключён пункт, касающейся готовности воспитанников рекомендовать организацию родственникам и знакомым. В «Комплексном центре» в р.п. Павловка данный вопрос задавался. Анкеты обрабатывались в пакете программ SPSS 23.0.

Для проверки результативности дистанционных способов обращений была проведена серия контрольных телефонных звонков, отправлены электронные письма, а также посланы запросы через сайты организаций. Ситуации для дистанционных обращений в детские дома готовились после знакомства с наиболее часто обсуждаемыми проблемами на специализированных Интернет-ресурсах. В ходе обследования не задавались вопросы, касающиеся усыновления конкретных воспитанников, взятия их под опеку. Обращения в «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка» касались не только несовершеннолетних, но и других групп потребителей. В каждое из обследуемых учреждений поступило по четыре контрольных телефонных звонка, три электронных письма и одно обращение через сайт. Если последнее по техническим причинам было невозможно, оно заменялось ещё одним электронным письмом. Таким образом, контрольный замер результативности использования дистанционных способов включал в себя 8 разных обращений. Бланк их регистрации вместе с текстами самих обращений размещён в Приложении 4. Результативность оценивалась в зависимости от общего числа телефонных звонков, электронных писем, которое потребовало одно обращение, а также от полноты полученных ответов, стиля состоявшегося разговора или полученного письма. Номера телефонов и адреса электронной почты для контрольных обращений брались с сайтов организаций для дополнительной проверки доступности представленной там информации.

В целях оценки качества обслуживания выполнялся анализ сайтов детских домов и «Комплексного центра» в р.п. Павловка на предмет их соответствия части 3 статьи 13 Федерального закона №442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 года. Отметим, что уже после начала работ «Комплексным центром социального обслуживания в р.п. Павловка» был заменён адрес сайта. Его загрузка оказалась недостаточно отлаженной, что вызвало сложности с его изучением. Анализу подвергались все разделы сайтов, выложенные на них в виде файлов или фотодокументов материалы. Сайты всех организаций имели разную структуру, отличались подходами к наполнению новостями и другой информацией. Кроме того, отмечалось наличие аккаунтов в социальных сетях, упоминание организаций на сайтах местных органов власти в качестве косвенных показателей открытости организаций социального обслуживания. Часть показателей, связанных с оборудованием помещений, их доступностью для инвалидов и оформлением информационных стендов потребовала использования метода наблюдения и визуальной фиксации. Осмотр детских домов проводился совместно с членами Ульяновской общественной организации «Соцарт». Наблюдение проходило во всех помещениях и корпусах, а не ограничивалось только каким-либо одним заранее выбранным администрацией учреждения. Полученные с помощью разных методов данные для всех организаций сводились в карты независимой оценки качества оказания услуг. С ними можно познакомиться в Приложениях с 5 по 12.

Отчёт состоит из четырёх основных разделов. В первом разделе даётся оценка качества работы учреждений по баллам в разрезе утверждённых критериев и показателей. Здесь в жанре аналитической записке будет проведено сравнение организаций между собой, обобщены их слабые и сильные стороны, выделены рекомендации, имеющие системный характер и затрагивающие все изученные детские дома, а также «Комплексный центр» в р.п. Павловка. Второй и третий разделы включают в себе общие рейтинги учреждений по совокупности баллов и их рейтинги в разрезе каждого из критериев. Рейтинги будут представлены в графической форме, удобной для сопоставления. Они будут иллюстрировать выводы первого раздела. В Приложении 13 приводится развёрнутая таблица получившихся значений показателей, на основе которой вычислялись рассматриваемые рейтинги. В четвёртом разделе описывается ситуация в отдельных организациях, даются рекомендации по улучшению деятельности каждой из них.

Хочется выразить благодарность руководителям всех принимавших организаций за гостеприимство, открытость, готовность к совместной работе и оперативное реагирование на все возникающие вопросы. Большую помощь, особенно на этапе разработки методологии, оказали сотрудники отдела охраны прав несовершеннолетних Министерства здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области. Их советы были ценными для выбора понятных для детей индикаторов замеряемых показателей. Они оперативно согласовали графики обследований в учреждениях.

**Раздел 1. Общая оценка качества работы обследованных организаций социального обслуживания Ульяновской области (аналитическая записка)**

Независимая оценка качества проводилась по пяти группам критериев. Первая охватывала показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания. В число этих показателей вошли те, что касались как Интернет активности учреждений, содержательной наполненности их сайтов, так и наличия разнообразной информации на стендах в помещениях, выпущенных для посетителей брошюр и буклетов. Большое внимание уделялась возможностям обращения в организации с помощью дистанционных способов: телефона, электронной почты, электронных сервисов сайтов, а также подачи жалоб по вопросам качества. Из результатов опроса в данную группу включалась удовлетворённость потребителей полнотой и доступностью получаемой информации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. Заметим, что рассматриваемая группа критериев являлась самой весомой с точки зрения присваиваемых значений. В сумме организация-лидер могла бы набрать 15 баллов, что подчёркивает важность на сегодняшний день информационного направления в сфере социального обслуживания. Вторая группа критериев была связана с показателями комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения. Основное место среди них занимала готовность учреждений к работе с инвалидами и маломобильными категориями получателей услуг: оборудование для них территории, входных зон, коридоров, специальных санитарно-гигиенических помещений и т.п. Тут же выяснялась доля участников опроса, считающих условия оказания услуг доступными, а также довольных благоустройством территории и содержанием помещений в организациях. Отдельно фиксировалось наличие оборудованных помещений в соответствии с перечнем оказываемых социальных услуг, укомплектованность штата специалистами. Максимальная сумма для показателей этой группа составляла 8 баллов, причём половина из них начислялось за обеспечение беспрепятственного доступа для инвалидов. Третий критерий «Время ожидания предоставления социальной услуги» исследовался только для «Комплексного центра социального обслуживания в р.п. Павловка», поскольку его показатели рассчитаны на полустационарную форму предоставления услуг. В обследовании качества работы детских домов они не учитывались, так как воспитанники проживают там на стационарной основе.

Четвёртая группа затрагивала уже все типы организаций. Она охватывала показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников. Эти показатели, в основном опирались на высказанное в ходе опроса мнение о личных и деловых качествах сотрудников, их настрое по отношению к своим подопечным. Тут же собиралась информация о прохождении специалистами организаций повышение квалификации или переподготовки. Заметим, что в случае с детскими домами их ведомственная отчётность не предусматривает текущего контроля последнего показателя. Поэтому, во избежание разногласий в ответах вначале собирались сведения о прохождения работниками разных форм повышения квалификации и переподготовки: очных, дистанционных, курсов или семинаров, - а затем уже высчитывался требуемый показатель. Его применение к детским домам затруднено из-за текучести кадров. Часто пройдя повышение квалификации или переподготовку, специалисты уходят из учреждения. За четвёртую группу показателей в совокупности даётся 3 балла. Наконец, пятая группа – это показатели удовлетворённости качеством услуг. Здесь также ведущим были ответы участников опроса – воспитанников детских домов и клиентов «Комплексного центра» в р.п. Павловка. Их спрашивали о самых разных сторонах обустройства работы организаций: помещениях, мебели, питании, санитарном содержании, соблюдении конфиденциальности, проводимых мероприятий и т.п. Один из показателей этой группы был исключён из анкет воспитанников детских домов. Они не отвечали на вопрос о готовности рекомендовать свой детский дом родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, в силу как этической сенситивности данного показателя, так и принятой системы распределения несовершеннолетних по подобным учреждениям социального обслуживания. Для посетителей «Комплексного центра» в р.п. Павловка этот показатель замерялся. В итоге, максимальная сумма баллов, которую могли получить детские дома по пятому критерию, равнялась 4 баллам, для «Комплексного центра» в р.п. Павловка она составляла 5 баллов. Для обоих типов организаций также упускался показатель удовлетворённости порядком оплаты социальных услуг, поскольку все услуги там предоставляются бесплатно.

В Приложении 13 сравниваются полученные оценки качества работы как по конкретным показателям, так и по описанным группам. В следующих разделах отчёта можно найти иллюстрирующие их графики. Что касается первого критерия «Открытости и доступности информации об организации социального обслуживания», то ни одно из обследуемых учреждений не смогло достичь наивысших 15 баллов. Тем не менее, как свидетельствуют таблица 1, все организации показали хорошие результаты. Средняя оценка для детских домов получилась около 12 баллов. На первое место с небольшим преимуществом попал Ивановский детский дом имени Героя Советского Союза А. Матросова – 12,7 баллов. Сильной стороной информационной политики этого детского дома является сайт и использование электронных средств связи. На контрольные обра-

Таблица 1

**оценки качества работы обследованных организаций**

**социального обслуживания Ульяновской области по группам критериев**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Средняя оценка**  **детских домов** | Детские дома | | | | | | | **«Комплексный центр социального обслуживания**  **в р.п. Павловка»** |
| СКДД  «Дом детства» | Ивановский  детский дом  им. А.Матросова | Майнский  детский дом «Орбита» | Новодольский детский дом  «Остров детства» | Ульяновский детский дом «Гнёздышко» | Детский дом «Соловьиная роща» | Димитровградский детский дом «Планета» |
| I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | **12,1** | 12,0 | 12,7 | 11,9 | 12,1 | 12,5 | 11,2 | 12,5 | **11,0** |
| II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | **6,5\*** | 7,5 | 4,0 | 7,5 | 4,00 | 3,7 | 3,9 | 7,3 | **7,3** |
| III. Время ожидания предоставления социальной услуги | - | - | - | - | - | - | - | - | **1,1** |
| IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | **2,8** | 2,7 | 2,7 | 2,9 | 3,0 | 2,3 | 3,0 | 2,8 | **3,0** |
| V. Удовлетворенность качеством оказания услуг | **3,8** | 4,0 | 4,0 | 3,6 | 3,9 | 3,6 | 3,9 | 3,7 | **4,4** |
| Интегральная оценка качества работы организации | **25,2\*** | 26,2  (22,7) | 23,4 | 25,9  (22,4) | 23,0 | 22,1 | 22,0 | 26,3  (22,8) | **26,8** |

Примечание: Особенности расчёта см. в Приложении 13.

-щения через электронную почту и сайт поступали развёрнутые ответы. Ивановский детский дом отличает и продуманность в размещении и оформлении информационных стендов. Чуть отстали от лидера Ульяновский детский дом «Гнёздышко» (12,5 баллов) и Димитровградский детский дом «Планета» (12,5 баллов). У них также большое внимание уделяется развитию электронных форм связи с потребителями услуг. У «Гнёздышко», единственных из всех изученных организаций, заведён аккаунт в он-лайн системе Skype. Другие детские дома тоже начинают осваивать социальные сети, открывая там свои группы. Отметим, что отставание детского дома «Соловьиная роща» от среднего в 1 балл обусловлено отсутствием у них на сайте современных электронных сервисов. На сайтах остальных детских домов такая возможность предусмотрена на страницах «Гостевая книга», «Обратная связь», «Форум». Но судя по результативности обращений через них эти сервисы либо технически не отлажены, либо просто забыты. К сожалению, среди утверждённых Министерством труда показателей не нашлось такого, куда могла бы подойти издающаяся в «Доме детства» газета «Планета детства», которая, как думается, в информационном плане не менее эффективна, чем сайт или традиционные стенды. «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка» открылся всего несколько лет тому назад. Скорее всего, по этой причине его руководство пока не смогло поставить работу своего сайта на должную основу, обеспечить его наполняемость согласно Федеральному закону №442 «Об основах социального обслуживания граждан в РФ». Набранные центром 11 баллов являются следствием ограниченности даваемой на сайте информации. Зато там продумано подошли к оформлению информационных стендов, полностью представляющих весь спектр оказываемых услуг и условия их получения. В «Комплексном центре» удалось найти такую форму подачи информации, которая позволяет посетителям на одном стенде познакомиться со всеми необходимыми им сведениями, а не ходить по помещениям организации от одного стенда к другому. Кстати, сходным образом действуют в Ивановском детском доме им. Героя Советского Союза А. Матросова.

Общим недостатком для всех обследуемых организаций является неполное предоставление информации о возможностях подаче заявлений и жалоб о качестве услуг. Из трёх баллов, которые даются за исполнение этого показателя детские дома в среднем получили 1,9 балла, а «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка» - лишь 1 балл. В большинстве учреждений на стендах отводится место под телефоны тех органов, куда можно обратиться с жалобами, но там не разъясняется порядок их подачи, как, в частности, это сделано на сайте Министерства здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области. Собственно благодаря министерству к результату самих организаций был добавлен целый балл. Лишь на сайтах «Гнёздышко» и «Дома детства» приводятся перечни телефонов для обращения граждан по поводу качества работы. В некоторых детских домах даже отказались от ящиков доверия для сбора подобных обращений, называя их «ящиками для фантиков» или используя в качестве подставки для чайников. Справедливости ради отметим, что, например, в детском доме «Соловьиная роща» ответственно относятся к ящику для сбора жалоб, он размещён на видном месте в фойе, около кабинетов специалистов, содержится в полном порядке. Выделим и инициативу Новодольского детского дома «Остров детства». Там серьёзно подошли к размещению информации о детском телефоне доверия, в разных кабинетах выделили под неё два тематических стенда, издали для воспитанников цветной буклет, где объясняются принципы обращения на телефон, рассматриваются ситуации, в которых ребёнку могут помочь в службе доверия, в том числе связанные с трудностями проживания в детском доме. В Димитровградском детском доме «Планета», хотя не так подробно и красочно, но тоже на стенде дают советы по тому, с какими вопросами можно обращаться на телефон доверия. А вот у «Комплексного центра» в р.п. Павловка ни на стендах в помещениях, ни на сайте организации не нашлось места даже для телефонов органов, в которые подаются жалобы на качество работы. Проблемой стало и отсутствие на сайтах организаций справочников служебных телефонов сотрудников. В лучшем случае, указывались два телефона, но некоторые учреждения обходились упоминанием лишь одного номера. Это значительно затрудняла дозвон до организаций с телефонными обращениями, и снижало их результативность. С этой точки зрения, самым открытым стал Новодольский детский дом «Остров детства», опубликовавший на сайте номера телефонов ключевых специалистов в обоих своих корпусах.

Не обошлась без замечаний и работа организаций с сайтами. Их стремление формально выполнить все требования к размещению материалов приводит к сложной структуре их размещения и трудностям поиска. К тому же многие учреждения используют для своих сайтов бесплатные домены. Вместе со страницами загружается много коммерческой рекламы, не всегда по своему содержанию совпадающей с характером работы организаций. На форумах одного из сайтов была замечена даже реклама интимных услуг. Руководители организаций жалуются, что им не выделяют денежных средств на подержание сайтов. Министерству здравоохранения, семьи и социального благополучия следует внимательно отнестись к данному вопросу в свете нарастающей важности информационной открытости и присутствия учреждений социального обслуживания в Интернет пространстве. Помимо этого, министерство могло бы централизованно разработать несколько моделей структуры сайтов, в которых бы креативно увязывались как правовые требования к оформлению, все положенные электронные сервисы, так и новости, рассказы о текущих мероприятиях, достижениях организации. Сайты должны стать инструментом для знакомства с социальными услугами не только для тех, кто впервые с ними сталкивается, но и для тех, кто их уже получает: воспитанников, их родственников, людей, желающих взять на усыновление (удочерение) и т.п. Редко на сайтах таких организаций можно найти полную информацию для всех этих категорий, особенно воспитанников детских домов. Там справедливо опасаются негативного влияния Интернета и социальных сетей на ребят, но при этом нужно научить их пользоваться сайтом собственного детского дома, уметь с его помощью находить ответы на волнующие вопросы. 34% опрошенных воспитанников никогда не заходили на сайт детского дома. Высокая удовлетворённость полнотой и доступностью информации от 0,9 до 1 балла была достигнута за счёт личного общения. С одной стороны, это показывает уровень открытости сотрудников организаций, наличие у них длительного доверительного контакта с подопечными. Но с другой, - ставит оценку качества информирования в зависимость от личных отношений. 0,8 балла удовлетворённости Ульяновского детского дома «Гнёздышка» как раз получились из-за того, что трое его воспитанников были недовольны как полнотой и доступностью сообщаемой им информации, так и обращением с ними со стороны воспитателей, а также других сотрудников.

Как уже отмечалось, основной акцент в оценке комфортности условий предоставления социальных услуг делается на их доступности для инвалидов. Неудивительно, что по данному критерию больше, чем на три балла всех опережают те организации, которые уже стали участниками Государственной программы «Доступная среда». Из детских домов работы уже завершены в Майском доме «Орбита». В Димитровградском детском доме «Планета» и Ульяновском детском доме «Доме детства» в настоящее время ведётся переоборудование входных зон, коридоров, туалетных и душевых комнат. Для этих детских домов приобретён специальный автотранспорт, подходящий для перевозки инвалидов-колясочников. По программе «Доступная среда» оборудован также «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка», где имеются, в том числе, детские кресла-коляски. Вместе с тем, не совсем оправданно выглядит сравнение рейтингов организаций, в частности детских домов, по этому критерию. В программу «Доступная среда» в первую очередь включались те из них, которые долгое время специализировались на приёме детей-инвалидов с заболеваниями опорно-двигательного аппарата, ДЦП, там собрано много таких воспитанников. Переоборудование других детских домов отнесено на более поздние сроки[[1]](#footnote-1). В Новодольском детского дома «Остров детства», несмотря на то, что среди их воспитанников нет детей из маломобильных категорий, полагают, что корпус в р.п. Базарный Сызган тоже нуждается в скорейшей реконструкции помещений и прилегающий территории. Здесь проживают воспитанники с нарушениями VII и VIII вида, которым необходимы условия, обеспечивающую двигательную безопасность при занятиях физической активностью, играми. Хотя в Майнском детском доме «Орбита» работы по обеспечению условий для детей-инвалидов считаются законченными, но в корпусе с. Белого озера беспрепятственный доступ организован только в жилые помещения. Вход в столовую, находящуюся в отдельном здании, не был оборудован соответствующими пандусами и поручнями. Кроме того, в тех детских домах, где ведутся работы по программе «Доступная среда», в первую очередь стараются переоборудовать жилые помещения, оставляя без внимания прилегающую территорию. В целом, ни у одного из обследуемых учреждений нет удобной автостоянки, рассчитанной хотя бы на несколько автомашин. Подъездная дорога к Димитровградскому детскому дому «Планету» находится в плохом состоянии, там нет даже тротуарных дорожек. Дети вынуждены ходить по грунтовой дороге в школу, кружки и секции в любую погоду.

К сожалению, оставшиеся показатели анализируемой группы не позволяют компенсировать образовавшегося разрыва. Все обследованные организации располагают оборудованными помещениями для предоставления социальных услуг из своего перечня. Кабинеты специалистов: психологов, логопедов, дефектологов, социальных педагогов и социальных работников, - имеют полное методическое оснащение. Они используют в своей работе современные компьютерные технологии, мультимедийную технику. Воспитанники детских домов проживают в комфортных условиях. Там заботятся о том, чтобы в их комнатах стояла новая удобная мебель, было много игрушек, развивающих настольных игр и книг. Ребята имеют возможность заниматься не только в спортивных, но и в тренажёрных залах, посещать сенсорные комнаты, разнообразные кружки и секции. Для посетителей «Комплексного центра социального обслуживания в р.п. Павловка» также оборудован тренажёрный зал, закуплен инвентарь для занятий скандинавской ходьбой, специальные детские велотренажёры для инвалидов. Везде организованы медицинские кабинеты. Участники исследования из р.п. Павловка высказывали пожелания расширить медицинский блок на базе их «Комплексного центра». Из-за неудобного расположения поликлиники в посёлке, им бы хотелось, чтобы в центре действовал процедурный и физиотерапевтический кабинет, вёл приём врач общей практики. Родители детей-инвалидов, занимающихся в данном центре, предлагают использовать его для проведения регулярных выездных консультаций врачей и других специалистов из Ульяновска. В некоторых детских домах мальчики-подростки из числа воспитанников говорили о необходимости расширения спектра кружков, выделения помещений, где бы они могли заниматься подделками из дерева, техническим моделированием, электроделом. Пока действующие столярные мастерские имеются в Майнском детском доме «Орбита» и Новодольском детском доме «Остров детства». Если вернуться к Приложению 1, то можно заметить, что мальчики составляют основную долю воспитанников. На них приходится около 65%. Поэтому, вопросы их трудового воспитания и профориентации являются актуальными. Справиться с ситуацией могут помочь набирающуюся популярность производственные коворкинги или общественные мастерские. Даже открытие одной такой мастерской в Ульяновске могло бы снизить остроту проблемы.

Необходимо также позаботиться и о библиотеках детских домов. Их фонды долгое время не пополнялись, в них мало детской и подростковой художественной литературы. Исключением является лишь «Дом детства», в библиотеке которого присутствуют современные книги разных жанров. Заслуживает изучение опыт детских домов «Гнёздышко» и «Соловьиная роща», которые отказались от собственной библиотеки в пользу активного сотрудничества с городскими библиотеками. За наличие оборудованных помещений все обследуемые организации получили максимальные баллы. Их усилия по совершенствованию материально-технической базы нашли отклик в ответах респондентов. Как воспитанники детских домов, так и клиенты «Комплексного центра» в р.п. Павловка довольны созданными условиями, а также содержанием помещений и благоустройством территории. В р.п. Павловка просили не забывать про необходимость нового покрытия асфальтных дорожек во дворе «Комплексного центра». В его детском отделении ждут, когда установят уличный игровой городок. Ребята из Ульяновского детского дома «Гнёздышко» тоже советуют своим наставникам заниматься не только обустройством жилых помещений, но и не забывать о прилегающей территории. Двор тоже быть не только чисто убран, но и по-современному оборудован. Около половины воспитанников этого детского дома написали в анкетах, что им не нравится, как выглядит двор, спортивные и игровые площадки на нём. В Ивановском детском доме ребята тоже отмечали изношенный вид качелей, но хвалились трассой для вело-биатлона, зимним катком и моделью танка. В Майнском детском доме «Орбита» много сделано для благоустройства территории корпуса в самом районном центре, но вот во дворе корпуса с. Белое озеро мало, что оборудовано. Во всех детских домах мальчики мечтали о футбольных полях с искусственным покрытием или правильно посаженным газоном, натянутыми на ворота сетками. В тех домах, где сформированы хоккейные команды, ребята выходили с идей о нанесении на каток специальной игровой разметки. Всем нравятся летние бассейны во дворах, организованные там, где есть возможность, купальни в озёрах и на прудах. В городских детских домах воспитанники хотели выезжать не только в парки и акваклуб, но и на реку, в лес, ходить в турпоходы, открыть небольшой зооуголок. В Димитровградском детском доме «Планета» рассказывали о позитивном влиянии на детей с психическими отклонениями установленных по всему дому аквариумов с рыбами и черепахами.

Обследованные учреждения практически не имеют трудностей с набором работников. В сельской местности такие организации выполняют значимую функцию трудоустройства. Ценным является каждый специалист в силу того, что ему трудно подобрать замену. Но и там укомплектованность сотрудниками близка к 100%. К несомненным достижениям всех детских домов следует отнести сохранение педагогического коллектива на протяжении долгого времени. На этом фоне подчёркивалась проблема текучести молодых специалистов, особенно насущная для районных организаций социального обслуживания. Возможным выходом станет разработка программы поддержки сельских специалистов, наподобие реализуемого в Ульяновской области проекта «Земский доктор». В городских детских домах ставили вопрос об укомплектованности младшими воспитателями, занимающимися детьми в ночное время. Средняя оплата труда в 7800 рублей не мотивирует таких сотрудников держаться за рабочие места. К числу давно назревших задач там также отнесли пересмотр положения о начислении профессионального стажа для медицинского персонала. Работа в учреждениях социального обслуживания им не засчитывается в медицинский стаж, позволяющий получать надбавки и доплаты. Отсюда, большинство врачей и медицинских сестёр, не желая его прерывать, вынуждены устраиваться по совместительству, руководство организаций ищет возможности гибких графиков приёма для врачей. В целом, в ходе опроса потребителей не поступало жалоб на медицинское обслуживание. Но, например, в «Орбите» полагают, что в тех детских домах, где содержатся инвалиды, по этой причине сужается спектр оказываемых услуг. В частности, им трудно в корпус с. Белое озеро найти специалиста-медика для проведения лечебного массажа детям с ДЦП, несмотря на то, что для этого там имеется соответствующее оборудование. Если переходить к показателям квалификации, то в организациях тоже не забывают об этой стороне деятельности, в среднем получив за неё 0,8 балла. Сотрудники активно осваивают новые дистанционные формы переподготовки и повышения квалификации, участвуют в обучающих семинарах не только в Ульяновске, но и в других городах России. Одновременно в нескольких детских домах указали на потребность особой подготовки приходящих к ним волонтёров. От последних требуется умение не только наладить контакт с детьми, увлечь их какой-либо игрой, но и психолого-педагогические навыки, позволяющие справляться с разными группами воспитанников.

На высоте оказалась доброжелательность, вежливость и компетентность работников обследованных организаций. В большинстве из них абсолютно все участники были довольны, как с ними обращается персонал, высоко оценивали уровень их знаний. До общей 100%-ой планке не дотянули только два детских дома – «Гнёздышко» и «Планета». В обоих из них нашлось несколько ребят, которых не устраивает отношения к ним со стороны воспитателей. Это снизило показатели доброжелательности, вежливости и компетентности данных учреждений до 0,9 балла. Спецификой Ульяновского детского дома «Гнёздышко» является то, что 40% опрошенных воспитанников там находится меньше года и процесс их адаптации ещё не завершён, отсюда могут возникать ситуации недопонимания. «Планета» тоже в определённом смысле является уникальным детским домом. В отличие от остальных, у него равный гендерный и возрастной состав воспитанников: там проживает одинаковое количество мальчиков и девочек, младших и старших подростков. Но всё же 0,9 балла служат отличной оценкой деятельности коллективов указанных детских домов. Она означает, что 90% воспитанников положительно ответили на вопрос о доброжелательности, вежливости и компетентности работающих с ними сотрудников. Итоговые рейтинги по разбираемому критерию также получились практически равными для всех обследованных организаций и близкими к максимальному значению в 3 балла, которое получили Ульяновский детский дом «Соловьиная роща» и Новодольский детский дом «Остров детства». Для последнего отметим, что в текущем году он существенно нарастил темпы повышения квалификации своих специалистов. За этот год через разные формы подготовки прошли 43% сотрудника, в то время как в 2015 году таковых было почти в два раза меньше – 23%. У клиентов «Комплексного центра социального обслуживания в р.п. Павловка» тоже не нашлось замечаний к личным и деловым качествам персонала. Среднее время ожиданий приёма к специалисту не превышает 15 минут. И лишь 13% из всех проанкетированных (2 человека) там пришлось ожидать предоставление услуги в Центре больше установленного срока.

Получившиеся результаты удовлетворённости качеством услуг отражают усилия организаций социального обслуживания по наращиванию своей материально-технической базы, образцовому содержанию помещений. Полученные средние значения в 0,9 балла показывают, что созданные условиям практически полностью соответствуют ожиданиям получателей социальных услуг. Все воспитанники детских домов довольны теми помещениями, которые для них приготовлены. В опросе они дифференцированно оценивали удовлетворённость спальнями, комнатами отдыха и комнатами выполнения школьных домашних заданий, а также залами для занятий физкультурой, кабинетами дополнительного образования, столовыми, библиотеками и прочее. Таким образом, получившаяся оценка является взвешенной, рассчитанной с учётом разного типа помещений. Аналогично получались другие показатели удовлетворённости. Наличие оборудования для предоставления услуг включало в себя книги, игрушки, музыкальные инструменты, спортивный инвентарь, тренажёры, размещённые во дворе качели, горки, лестницы и так далее. Вопросы о мебели задавались для разных типов помещений, в мягкий инвентарь входила как одежда, обувь, так и постельные принадлежности. Несомненно, на отличные оценки удовлетворённости повлияло отсутствие в детских домах казённого подхода, стремление индивидуально подойти к обеспечению ребёнка одеждой, книгами, игрушками, спортивными принадлежности. В некоторых детских домах даже шампуни с гелями для душа были у воспитанников разные! С учётом возрастных особенностей там подходили к подбору мебели, оформлению интерьера. Подавляющее большинство ребят также хорошо отзывались об организации у них в детских домах питания (0,9 балла). Только Ульяновскому детскому дому «Гнёздышко» надо разобраться с причинами, по которым 40% из опрошенных там не очень нравятся завтраки, обеды и ужины. Удовлетворённость наличием оборудования для предоставления социальных услуг у этого детского дома могла бы быть выше, если не проблема с благоустройством прилегающей территории, о которой уже писалось. К сожалению, его большой двор почти ничем не занят и представляет собой контраст даже в сравнении с дворами соседних жилых домов, где установлены красочные детские городки, различные антивандальные тренажёры. Любопытно, что когда сами мальчики и девочки говорили о дворе детского дома, то часто они в первую очередь упоминали не оборудованные там площадки, а красивые цветники, клумбы, за которыми они сами ухаживают.

Недостаток используемой системы критериев заключается в том, что среди них нет параметров, описывающих качество работы детских домов как итог воспитательной работы, психологической коррекции и социальной адаптации воспитанников. Отчасти, такой показатель, как конфиденциальность предоставления социальных услуг, раскрывает уровень реального доверия воспитанников и окружающих их специалистов. За вопросом о пользовании детьми мобильными телефонами и доступ к ним воспитателей обнаружилась разность педагогических взглядов. Во многих детских домах на наличие мобильных телефонов смотрели лояльно, считая их неотъемлемым атрибутом современной жизни. Но в ряде учреждений, в частности в Ивановском детском доме, их использование не разрешалось, а кое-где юные респонденты жаловались на то, что у них отбирают телефоны в качестве наказания. Ещё более чувствительным стал вопрос о пользовании социальными сетями и контроле над общением воспитанников там. Получившиеся разнородность ответов от 0,7 до 1 балла демонстрируют важность для подростков обеспечения условий конфиденциальности. Но общее значение в 0,9 балла доказывает, что в целом в детских домах с уважением относятся к своим воспитанникам, признают за ними право на частные интересы в получении социальных услуг. Оперативность решения вопросов тоже стала наглядным индикатором качества работы. В четырёх детских домах («Доме детства», «Орбите», «Соловьиной роще» и Ивановском детском доме) удалось наладить такое взаимодействие с ребятами, которое позволяет быстро откликаться на возникающие у них вопросы. В то время, как в трёх оставшихся детских домах («Острове детства», «Гнёздышке», «Планете»), от 30% до 40% полагают, что их вопросы решаются не всегда так быстро, как хотелось бы. Оговоримся, что среди 113 участвовавших в опросе воспитанников не нашлось ни одного, кто бы сказал, что его просьбы о помощи забываются или оставляются без внимания. Во время посещения детских домов часто наблюдалась картина, когда их руководители принимались заниматься повседневными делами ребят, вроде утряски спора о том, какой из семей принадлежит футбольный мяч. Создание такой атмосферы, при которой воспитанники могли бы безбоязненно обращаться не только к воспитателям, но и к директору, является существенной характеристикой качества оказываемых услуг. Во всех детских домах сформирована насыщенная как образовательная и культурная программа с концертами, экскурсиями, встречами и соревнованиями. Высокий уровень удовлетворённости в этой стороной жизни воспитанников не вызывает сомнений. Все они ставили наивысшие баллы за качество проводимых досуговых и оздоровительных мероприятий. У них не спрашивалось о готовности рекомендовать свой детский дом родственникам и знакомым, но в отзывах они писали: *«Хочу пожелать нашему детскому дому, чтобы он простоял еще 75 лет!!!»*

Пользователи «Комплексного центра социального обслуживания в р.п. Павловка» сошлись на том, что его открытие стало важным событием в развитии всей инфраструктуры посёлка. Люди старшего возраста видят в нём удачное сочетание «клуба и поликлиники», им импонирует, что тут они могут одновременно заниматься спортом, участвовать в художественной самодеятельности, получать юридические консультации, осваивать компьютер и даже сделать массаж. Родители детей-инвалидов дорожат оказываемой им там поддержкой, пониманием сложностей ухода за их детьми. По мнению родителей, в р.п. Павловка они вряд ли смогли найти замену услугам «Комплексного центра», за рядом из них им пришлось бы обращаться в Ульяновск. Всего 0,6 балла не хватило центру до достижения максимального результата по данной группе показателей. При этом ни один из них не стал особо провальным. Общую оценку снизили сетования на старую мебель и технику, доставшуюся центру в наследство от детского дома, в помещениях которого он располагается. Не всех устраивает действующая там библиотека. По словам пожилых посетителей, они бы с удовольствием там почитали свежие газеты и журналы, а не классику по школьной программе. 0,7 балла удовлетворённости вышло за оборудование санитарно-гигиенического помещения для инвалидов. Оно располагается в крыле, отведённом для взрослых, тогда как инвалидов-колясочников и других маломобильным категорий больше всего среди детей. Сотрудники центра объясняют отсутствие в детском отделении специально оборудованной туалетной комнаты тем, что малышам всё равно не обойтись без помощи родителей. Но вот сами родители придерживаются другой точки зрения, думая, что в обоих отделениях следовало бы сделать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. Кстати, одна зарегистрированная в «Комплексном центре» жалоба как раз поступила от родителей ребёнка-инвалида. Тем не менее, все клиенты центра готовы советовать его окружающим, нуждающимся в таком же социальном обслуживании, как они.

Конечная оценка качества работы из таблицы 1 несёт в себе особенности используемой структуры показателей. Больше всего шансов выбиться на первые места имеют те учреждения, в которых прошло переоборудование или уже начаты работы по Государственной программе «Доступная среда». Практическими с равными результатами подошли Димитровградский детский дом «Планета» (26,3 балла), Ульяновский детский дом «Дом детства» (26,2 балла) и Майнский детский дом «Орбита» (25,9 балла). Если рассмотреть рейтинги данных учреждения без учёта баллов, полученных по данному показателю, то они мало, чем будут отличаться от остальных. Конкурировать с ними смогут Ивановский детский дом имени Героя Советского Союза А. Матросова с его суммарными 23,4 баллами и Новодольский детский дом «Остров детства» с 23 баллами. Чтобы присоединиться к ним, Ульяновскому детскому дому «Соловьиная роща» не хватило всего 1 балла, потерянному за отсутствие возможностей дистанционного обращения через сайт. Ульяновский детский дом «Гнёздышко» в итоге набрал 22,1 балла. Но его пример заставляет задуматься о валидности применённых показателей для изучения качества работы детских домов. К объективным недостаткам следует отнести лишь меньшую, по сравнению с остальными, степень оборудования прилегающей территории. А вот результаты опроса воспитанников, показывавшие разнородность оценок, можно трактовать не только как выражение недовольства, но и как сформированность собственного мнения, поощряемую в детском доме свободу его высказывания, развитую коммуникабельность ребят. Без проверки подобных социально-психологических моментов, трудно с надёжностью судить о том, чем на самом деле вызваны ответы воспитанников. Ни один из показателей не передаёт тех усилий, которые прикладывает администрация детского дома «Гнёздышка» к тому, чтобы мальчики и девочки посещали как можно больше кружков и секций за пределами детского дома. Если бы анализировалось такой критерий, как интегрированность организаций в окружающую социальную инфраструктуру, КПД использования не только собственной материально-технической базы, но и той, что вообще создана для детей и подростков городе или посёлке, то наверняка, «Гнёздышко» показал бы себя с наилучшей стороны. «Комплексному центру социального обслуживания в р.п. Павловка» за небольшую историю существования удалось добиться отличных результатов: целых 26,7 баллов за качество оказываемых услуг. Участники опроса искренне говорили о том, что с его открытием к ним вернулось ощущение заинтересованности общества в положении инвалидов и пенсионеров, желания улучшить качества их жизни.

*Общие выводы и рекомендации*

1. Обследуемые организации социального обслуживания Ульяновской области показали высокое качество предоставлению социальных услуг. Вместе с тем, пока открытость и доступность информации не стали для них одним из главных направлений работы. Большинство учреждений формально относятся к поддержанию сайтов, не тестируя эффективность заведённых там электронных сервисов, не задумываясь об удобствах поиска информации для них и не заботясь о постоянном обновлении сведений. Проведённый анализ сайтов показал слабую продуманность концепций сайтов организаций социального обслуживания, неопределённость их целевых аудиторий и разнотипность структуры. Министерству здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области следует рекомендовать ведомственным организациям несколько моделей построения сайтов, в которых бы креативно увязывались как правовые требования к оформлению, все положенные электронные сервисы, так и новости, рассказы о текущих мероприятиях, достижениях организации. Соответствующие страницы на сайтах должны быть пополнены служебными номерами телефонов специалистов, а гостевые книги и форумы регулярно обновляться. Решения требует и вопрос целевого финансирования хостинга сайтов в сети Интернет, приобретения для них своих доменных зон, исключающих не контролируемую загрузку коммерческой рекламы. Всем обследуемым учреждениям, особенно детским домам, необходимо позаботиться о размещении у себя на сайтах и стендах информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, а самому Министерству здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области - регулярно проводить информационный аудит сайтов учреждений, обязать их датировать размещение документов и материалов.

2. Потребители социальных услуг должны стать главной целевой аудиторией сайтов организацией. Неприемлемой является ситуация, когда они ни разу не заходили туда, имеют слабое представление о навигации на них и размещённых там материалах. Сфера социального обслуживания отличается постоянной подвижностью: изменяются правовые и нормативные документы, принимаются новые положения, реорганизуется инфраструктура. В связи с этим потребители должны быть уверены, что на сайте учреждений они найдут самую достоверную и свежую информацию, получат он-лайн консультацию от специалистов, которым они доверяют. Особенно это касается детских домов. Там справедливо опасаются негативного влияния Интернета и социальных сетей на воспитанников, но необходимо учить их пользоваться собственным сайтом, с его помощью выходить на другие организации социального обслуживания, надзорные органы. Искусственная изоляция детей от Интернета, особенно учащихся средних и старших классов, мешает их социальной интеграции. К тому же темпы развития технического сопровождения образовательного процесса требуют всё большего включения современных школьников в виртуальное пространство. С привлечением ведущих педагогов и психологов области следует централизованно разработать целый курс занятий по кибербезопасности, учитывающий особенности психического и интеллектуального развития контингента специальных (коррекционных) детских домов. Кроме того, будущих выпускников детских домов надо знакомить с правилами он-лайн сервисов организаций здравоохранения, образования, жилищно-коммунального хозяйства и т.п., подготовить для этого сопроводительные буклеты. Клиенты «Комплексного центра социального обслуживания в р.п. Павловка», в том числе из числа людей пожилого возраста, тоже хотят освоиться в сети Интернет, научиться с её помощью получать не только нужную информацию, но и записываться на приёмы к специалистам в другие организации, заводить личные кабинеты для оплаты жилищно-коммунальных услуг.

3. Обследованными организациями социального обслуживания проделан большой объём работы по совершенствованию материально-технической базы. Они полностью оборудованы для оказания заявленных в их перечнях услуг. Тем не менее, опрос воспитанников детских домов поднял проблему эффективности двух разных подходов к организации социально-педагогических и психологических услуг. Первый (традиционный) заключается в развитии в самом детском доме разнообразных возможностей для дополнительного образования детей, их психологической коррекции, выделение и оснащение помещений под эти нужды. Второй подход предполагает широкое включение воспитанников в уже существующую инфраструктуру города или посёлка: посещение ими центров творчества, ФОКов, бассейнов, библиотек и т.п. Такой подход позволяет адаптировать детей к жизни сверстников, расширяет их социальные контакты. Но он заставляет по-другому относиться к пониманию смысла оказываемых услуг, когда вместо помещений организуется среда социализации ребёнка. Достигнутый на сегодня уровень материально-технического оснащения даже районных детских домов таков, что впору переходить к развитию других направлений поддержки их воспитанников, в первую очередь повышающих их жизненные шансы после выпуска из учреждения. К числу таких перспективных направлений, специалисты из детских домов относили помощь в подготовке к успешному обучению в вузах для наиболее способных и талантливых детей, вывод их спортивных и творческих достижений на более высокую ступень, внедрение инклюзивных форм содержания детей-инвалидов, создание единого методического банка данных, комплектование библиотек и т.п. Тем более, что на сегодня досуг воспитанников до такой степени насыщен спортивными, культурными и прочими мероприятиями, что не всякий ребёнок, проживающий в семье с родителями, может быть включен в такое их количество.

4. На общем фоне законченных или ведущихся ремонтных работ в обследованных организациях, обращает на себя внимание состояние корпуса Новодольского дома в р.п. Базарный Сызган. Его переоборудование должно основываться на изучении опыта других регионов по обустройству помещений для детей VII и VIII вида. Обычного комплекса работ по Государственной программе «Доступная среда» там будет недостаточно, воспитанникам требуются условия, обеспечивающую их двигательную безопасность во время занятий физическим активностью, играми, подбор специальной эргономичной мебели. В корпусе Майнского детского дома «Орбита» в с. Белое озеро необходимо дополнительно сделать беспрепятственный доступ для детей-инвалидов в здание столовой, предусмотреть соответствующее возрасту и физическому развитию воспитанников оборудование прилегающей территории. Воспитанники Ульяновского детского дома «Гнёздышко» тоже хотели бы видеть по-современному ярко и красочно обустроенный двор. В «Комплексном центре социального обслуживания в р.п. Павловка» надлежит вернуться к вопросу об открытии ещё одного специального санитарно-гигиенического помещения для инвалидов в детском отделении. Там же в дополнительном оснащении нуждаются проводимые Центром выездные мероприятия, поскольку при этом частично используется самодельное оборудование.

5. Профессиональная ориентация выпускников детских домов является острым вопросом. Она не может ограничиваться одним информационным стендом или занятием с психологом. Положение дел таково, что среди воспитанников преобладают мальчики, а вот технических кружков, слесарных, столярных мастерских и тому подобное почти не предлагается. А ведь большинство из них продолжают обучение в начальных и средних профессиональных училищах, осваивая рабочие специальности. Поставленная проблема тесно увязана с поиском учителей-мужчин, готовых взяться за такие занятия, их материальной и карьерной мотивацией. Острым является и вопрос непрерывности медицинского стажа, для тех врачей и медсестёр, которые хотели бы полностью перейти в штат организаций социального обслуживания. В детских домах с высокой долей детей-инвалидов это позволит поднять качество уже оказываемых услуг, ввести новые их виды. Посетители «Комплексного центра социального обслуживания в р.п. Павловка», а это преимущественно дети-инвалиды и люди пожилого возраста, тоже приветствовали бы углубление медицинской части, открытие процедурной и физиотерапевтических кабинетов, начала приёма врача общей практики. Министерству здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области не лишним будет выступить с инициативой целевой подготовки волонтёров. От последних требуется не только умение наладить контакт с детьми, инвалидами или людьми пожилого возраста, но и психолого-педагогические навыки, позволяющие справляться с особенностями их эмоциональных состояний, поведенческих реакций. Пока волонтёрские организации доходят лишь до городских организаций социального обслуживания. В учреждениях, которых находятся в удалённых сёлах и посёлках, их видят редко.

6. Проведённое обследование показало ограниченность используемой на сегодняшний день системы критериев и показателей в отношении оценки качества работы детских домов. Большая часть их воспитательных и педагогических усилий, методических поисков остались за рамки фиксируемых значений. Министерство здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области могло бы стать инициаторов внесения поправок как с точки зрения совершенствования уже существующих показателей, так и обоснования новых. В плане открытости и доступности информации уже скоро значимой станет деятельность организаций в социальных сетях. Стремление к материально-технической оснащённости нужно соотносить с реальными воспитательными задачами с тем, чтобы не получить обратного эффекта негативного влияния высокой обеспеченности детских домов на жизненные установки воспитанников, укреплении в них иждивенческих настроений, формирования диссонанса с доступными для них социальными условиями материальными возможностями после выпуска. Существенным показателем качества работы для детских домов является способность максимально задействовать созданную в городе или посёлке социальную инфраструктуру. Также нужно учитывать их готовность к работе с общественными и волонтёрскими организациями, успешность привлечения спонсоров и благотворителей. Социальный маркетинг тоже в скором времени превратится в часть повседневной работы как детских домов, так и центров, подобных созданному в р.п. Павловка. Принципиальным служит позиционирование организаций, как части всей системы социального обслуживания, умение их специалистов дать развёрнутые консультации, охватывающие весь алгоритм действий обращающихся за услугами. Не во всех обследуемых организациях сотрудники обладали системным видением проблем, могли предоставить ответы на интересующие потребителей вопросы. Планируемые корректировки должны пройти обсуждение в профессиональном сообществе, быть подкреплёнными социологическими исследованиями.

**Раздел 2. Общие рейтинги обследуемых организаций социального обслуживания Ульяновской области по совокупности баллов**

График 1

Специальный (коррекционный) детский дом «Дом детства»» (Ульяновск) – 26,2 балла

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Открытость и доступность информации | Комфортность условий и доступность получения услуг | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников | Удовлетворенность качеством услуг |

Ивановский специальный (коррекционный) детский дом им. А. Матросова – 23,4 балла

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Открытость и доступность информации | Комфортность условий и доступность получения услуг | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников | Удовлетворенность качеством услуг |

Майнский специальный (коррекционный) детский дом «Орбита» - 25,9 балла

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Открытость и доступность информации | Комфортность условий и доступность получения услуг | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников | Удовлетворенность качеством услуг |

Новодольский специальный (коррекционный) детский дом «Остров детства» - 23,0 балла

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Открытость и доступность информации | Комфортность условий и доступность получения услуг | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников | Удовлетворенность качеством услуг |

Ульяновский специальный (коррекционный) детский дом «Гнёздышко» - 22,1 балла

График 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Открытость и доступность информации | Комфортность условий и доступность получения услуг | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников | Удовлетворенность качеством услуг |

Детский дом «Соловьиная роща» (Ульяновск)- 22,0 балла

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Открытость и доступность информации | Комфортность условий и доступность получения услуг | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников | Удовлетворенность качеством услуг |

Димитровградский специальный (коррекционный) детский дом «Планета» - 26,3 балла

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Открытость и доступность информации | Комфортность условий и доступность получения услуг | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников | Удовлетворенность качеством услуг |

«Комплексный центр социального обслуживания в р.п. Павловка» - 26,8 балла

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Открытость и доступность информации | Комфортность условий и доступность получения услуг | Время ожидания | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников | Удовлетворенность качеством услуг |

**Раздел 3. Рейтинги обследуемых организаций социального обслуживания Ульяновской области в разрезе каждого из критериев**

I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Полнота и актуальность информации**  **об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах** | | |  | **Наличие альтернативной версии**  **официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет**  **для инвалидов по зрению** | | |
| График 1 | | |  | График 2 | | |
|  | | |  |  | | |
|  | | |  |  | | |
|  | | |  |  | | |
|  | | |  |  | | |
| **Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг** | | |  | **Результативность обращений**  **при использовании**  **дистанционных способов взаимодействия**  **с получателями социальных услуг** | | |
| График 3 | | |  | График 4 | | |
|  | | |  |  | | |
| **Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг** | | |  | **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам**  **качества оказания социальных услуг** | | |
| График 5 | | |  | График 6 | | |
|  | | |  |  | | |
|  | | |  |  | | |
|  | | |  |  | | |
|  | | |  |  | | |
|  | | **Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации** **о работе организации социального обслуживания,**  **в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг,**  от общего числа опрошенных | | |  | |
|  | График 7 | | | | |  |
|  |  | | | | |  |

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам**  **в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг** | | |  | **Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных** | | |
| График 8 | | |  | График 9 | | |
|  | | |  |  | | |
|  | | |  |  | | |
|  | | |  |  | | |
| **Наличие оборудованных помещений**  **для предоставления социальных услуг**  **в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания** | | |  | **Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг** | | |
| График 10 | | |  | График 11 | | |
|  | | |  |  | | |
|  | | **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее,**  от общего числа опрошенных | | |  | |
|  | График 12 | | | | |  |
|  |  | | | | |  |

III. Время ожидания предоставления социальной услуги

Показатели данной группы замерялись и рассчитывались только для «Комплексного центра социального обслуживания в р.п. Павловка». Для детских домов, реализующих стационарную форму обслуживания, они не предусмотрены.

**Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных** – 0,1 балла.

**Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)** – 1 балл.

IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля получателей социальных услуг**  **(либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания,**  от общего числа опрошенных |  | **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания**,  от общего числа опрошенных |
| График 13 |  | График 14 |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности**  **за последние три года,** |  | |
|  | График 15 | | |  |
|  |  | | |  |

V. Удовлетворённость качеством оказания услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг**  **в организации социального обслуживания**,  от числа опрошенных |  | **Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг,**  от числа опрошенных |
| График 16 |  | График 17 |
|  |  |  |
| **Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых),**  от общего числа опрошенных |  | **Количество зарегистрированных**  **в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде**  **на 100 получателей социальных услуг**  **(в течение года**) |
| График 18 |  | График 19 |
|  |  |  |

Для «Комплексного центра социального обслуживания в р.п. Павловка»:

**Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании,** от общего числа опрошенных – 1 балл.

**Раздел 4. Оценка качества работы отдельных** **организаций социального обслуживания Ульяновской области и рекомендации по улучшению их деятельности**

**огку специальный (коррекционный) детский дом «Дом детства» (Ульяновск)**

Областное государственное казённое учреждение для детей-сирот и детей - оставшихся без попечения родителей - специальный (коррекционный) детский дом для детей с ограниченными возможностями здоровья «Дом детства» - имеет длительную, восьмидесятипятилетнюю, историю своего развития. «Дом детства» стал первым в Ульяновской области, заработавшим как детский дом семейного типа. На сегодняшний день в Доме детства проживают 102 воспитанника. Из них - 53 ребёнка в возрасте от 10 лет и старше: 30 мальчиков и 23 девочки. В возрастной группе 10-13 лет находятся 24 воспитанника, в возрастной группе от 14 лет и старше – 29 ребят. Таким образом, выборка для опроса получателей услуг из числа воспитанников по данному учреждению составила в общей сложности 23 человека. Краткая карта оценки данного детского дома даётся в Приложении 5.

I. Открытость и доступность информации об организации

Характеризуя полноту и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, в частности на сайте bus.gov.ru, стоит отметить, что карточка данного учреждения там имеется: указано полное название учреждения и его контакты. Тем не менее, показатель рейтинга открытости выставлен - «0», поскольку независимая оценка этой организации проводится впервые. Ссылки на сайт Дома детства есть на сайтах городских органов исполнительной власти: <http://sobes73.ru>; <http://gorod-ulyanovsk.ru/gov/70.html>; <http://ульяновск.рф>, <http://azr73.ru>.

Анализ информации, представленной на официальном сайте «Дома детства» (<http://www.uldetdom.narod.ru>), призванный выявить её согласованность с ФЗ №442 от 28.12.2013 г., показал, что процент соответствия располагается в интервале от 60 % до 90%. Так как «Дом детства» предоставляет только стационарную форму обслуживания, то из расчётов были исключены пункты, касающиеся разных форм обслуживания. Сайт имеет альтернативную версию для инвалидов по зрению. Трудность поиска информации обнаружилась в связи с доступом к описанию условий материально-технического обслуживания, а именно - на сайте отсутствуют сведения о библиотеке и о том, как организован доступ к сети Интернет, информационным системам в сфере социального обслуживания, а также каково материально-техническое обеспечение условий проживания, питания, обучения и воспитания детей. На сайте не представлены отчёты об исполнении предписаний органов государственного контроля. Стоит отметить, что поиск информации по сайту оказывается затруднительным, в связи со всплывающей коммерческой рекламой из-за размещения на бесплатном ресурсе - narod.ru. Рекламные видеоролики автоматически включаются при переходе с одной страницы на другую. У организации также имеются страницы в социальных сетях. Аккаунты «Дома детства» размещены в социальной сети «ВКонтакте», «Facebook», «Twitter», «Одноклассники», «Мой мир» и т.д. Несмотря на то, что в каждой из этих социальных сетей, публикации выходят регулярно и достаточно подробно, в них рассказывается о тех мероприятиях, которые проводятся в учреждении, тем не менее, размещённый контент носит однотипный характер. Везде учреждением выкладывается одна и та же новость, с одинаковым текстом и фотографиями. Это сужает возможности использования социальных сетей как коммуникационных площадок. По сути, «Дом детства» реализует лишь информационную функцию, коммуникативные и интеграционные задачи, на реализацию которых социальные сети ориентированы как нельзя лучше, при этом никак не решаются.

Организация получила высокую оценку по показателю «Наличие информации на информационных стендах, в брошюрах, буклетах» - 1 балл. Вместе с тем, информационные стенды имеются, главным образом, в административном корпусе детского дома. В коттеджах, где живут семьи, стендов практически нет. Однако воспитанники проводят в административном корпусе достаточно много свободного времени, посещая различные кружки, спортивный зал, актовый зал и т.п. У них есть возможность познакомиться с любой необходимой им информацией. Здесь выпускается газета «Планета детства». Её номера можно встретить повсюду. Выпуски газеты готовят сами воспитанники при помощи воспитателей и других сотрудников. А вот брошюр и буклетов в прямом доступе замечено не было.

Оценка дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг оценивалась по двум ключевым параметрам: наличие контактных телефонов и электронной почты организации, размещённой в сети Интернет. Здесь «Дом детства» получила максимальные 2 балла. Но на сайте опубликован единственный номер телефона. Этот факт сказался на оценке результативности дистанционных обращений по телефону. Результативность дистанционных обращений по телефону у СКДД «Дом детства» составила 0,7 балла – что ниже максимально возможной на три позиции. Наличие в справочниках единственного номера телефона приводит к необходимости совершать дополнительные звонки или довольно длительное время ждать, когда к телефону подойдёт нужный специалист. Согласно результатам проведённых проверок, на поступавшие звонки специалисты «Дома детства» реагировали по-разному. В одних случаях разговор выстраивался довольно формально, сотрудник даже не считал нужным представиться. В других, - наоборот, подробно отвечали на вопросы, старались помочь составить план решения проблемы, в том числе сообщали дополнительные контакты, давали адреса районной службы опеки, центра «Семья» и т.д. Что касается оценки результативности обращений при помощи электронной почты, то показатель данного дистанционного способа коммуникации оказался ниже оценки телефонных обращений – 0,4 балла. В «Доме детства» пока не совсем налажена связь через электронные обращения и сайт. Быстро получить ответ, используя этот канал связи, не всегда удавалось, а полученные ответы нуждались в дополнительном уточнении по телефону. Интерактивные формы обращений на сайте фактически не работают. Таким образом, общий показатель результативности обращений в организацию при использовании дистанционных способов составил 1,1 балла.

По параметру «Наличие возможности направления в организацию заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставляемых социальных услуг «Дом детства» получил 3 балла. Организацией ведётся регистрация личных заявлений (жалоб). Имеется ящик для их сбора. На сайте «Дома детства» в разделах «Гостевая книга» и «Обратная связь» заведена электронная форма для подачи заявлений (жалоб), предложений и отзывов. Здесь же можно ознакомиться со всеми поступившими на сайт обращениями. В основном, они носят положительный характер. Из всех сайтов обследуемых детских домов только у «Дома детства» собран открытый банк отзывов. Единственное на что хотелось бы обратить внимание – на давность последнего зарегистрированного отзыва на сайте. Он имеет двухгодичную историю. Детскому дому может быть рекомендовано проанализировать свой прежний опыт работы по получению обратной связи за 2012-2015 гг., - именно в этот период, судя по обращениям, обратная связь на сайте функционировала максимально эффективно. Самоанализ предыдущего опыта поможет вновь интенсифицировать работу по этому направлению. По параметру «Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качествам оказания социальных услуг» учреждение заработало 3 балла. На информационных стендах и на сайте организации достаточно подробно разъясняется возможный способ обращения. На сайте также имеется раздел «Антикоррупция», где рассказывается о том, в какие органы и как следует обращаться в случае обнаружения соответствующих фактов. Но не говорится, как действовать при возникновении иных жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг. Также на сайте также имеется номер детского телефона доверия, но не поясняется в каких случаях и кто имеет право по нему обращаться, не указан режим его работы и т.п. Согласно результатам проведенного опроса, в целом, число получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации – составила 96 %. Лишь несколько воспитанников детского дома отметили, что воспитатели не всегда владеют нужной информацией. Тем не менее, был выставлен показатель «1».

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

Оценка показателя условий беспрепятственного доступа в организацию для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и маломобильных групп получателей социальных услуг – составила 3,5 балла. Полбалла до максимального значения в 4 балла по данному показателю были формально удержаны по параметру «Оборудование прилегающей территории (участок) для лиц с нарушениями функций слуха, зрения и лиц, использующих кресла-коляски». Важно объяснить, что на сегодняшний день, детский дом «Дом детства» является участником Государственной программы «Доступная среда». И в соответствии с ней здесь переоборудуются все входные зоны в зданиях: устанавливаются пандусы, поручни, делается приемлемая ширина дверных проёмов и высота порогов. Но на текущий момент ремонтные работы завершены лишь в одном из коттеджей. Окончание работ запланировано на декабрь 2017 г. В «Доме детства» содержиться 23 ребёнка-инвалида, в том числе слабовидящие и слабослышащие дети, а также дети, страдающие ДЦП, в их коттеджах предусмотрено все для беспрепятственного доступа и комфортного проживания. Как и в случае с остальными детскими домами, у «Дом детства» нет автостоянки, в том числе специально выделенной для инвалидов. Но имеется оборудованный автотранспорт для перевозки детей-инвалидов в школы-интернаты. В этих школах дети учатся и проживают в течение пяти учебных дней, а на выходные дни приезжают обратно в детский дом. По наблюдениям, на прилегающей территории пока сделано не так много для улучшения условий беспрепятственного доступа инвалидам, но работы в этом направлении активно ведутся. На это указывает и максимальный балл, выставленный по показателю «Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных» – «1». Абсолютно все опрошенные (100%) отметили их доступность и удобство.

Также максимально высокую оценку получил показатель «Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организации». Можно с определённостью говорить о том, что в «Доме детства» созданы все условия для комфортного проживания детей. В социально-бытовом плане для воспитанников в коттеджах оборудованы уютные спальни, где живут по два или по три человека. Здесь же имеются комнаты для отдыха и проведения досуга. Помещения оборудованы хорошей мебелью, новой аудио и видеотехникой. В жилых комнатах много игрушек. В отличие от других детских домов, здесь можно увидеть не только всевозможные мягкие игрушки, но и разнообразные развивающие, а также настольные игры. В спальнях школьников стоят письменные столы, так что в детском доме нет потребности в оборудовании специальных учебных комнат. Вся мебель, санитарно-гигиеническое оборудование соответствуют возрасту детей, как и оформление самих жилых помещений. В коттеджах всё организовано как в обычных домах. У каждой семьи есть своя кухня. Потребности в организации общей столовой для семей, проживающих в коттеджах, – нет, она предусмотрена только в отделении для детей младшего возраста. Кухни укомплектованы бытовой техникой (электрический чайник, микроволновая печь, хлебопечь, электрическая плита, холодильник), здесь же установлены большие столы, за ними ребята не только едят, но и делают уроки, выполняют другую работу. Туалетные и ванные комнаты имеются на всех этажах коттеджей, они разделены для мальчиков и девочек. Они содержатся в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями. Также в «Доме детства» оборудована комната для отправления религиозных обрядов. Детский дом активно сотрудничает с местными православными храмами, на его базе открыта воскресная школа и даже проходят обряды крещения. Комната размещена в административном корпусе. Тут не стали создавать социальной гостиницы, в семьях за выпускниками, приезжающими на каникулы, закрепляются свободные комнаты, где они проживают по одному.

«Дом детства» отличает комплексный подход к оказанию социально-медицинских услуг, работает большой штат врачей и медицинских сестёр. Кроме традиционного кабинетов врачей, процедурной и изолятора, оборудованы кабинеты физиотерапии, функциональной диагностики и лаборатория. Установлено специальное рассчитанное на детей разного возраста гимнастическое оборудование, отведён кабинет для лечебного массажа, для которого закуплены новые массажные столы. Все лечебные кабинеты вынесены за пределы жилых коттеджей. Сейчас в медицинском блоке ведутся ремонтные работы. В «Доме детства» имеется как спортивный зал для занятий по физическому воспитанию, так и зал лечебно-физической культуры с тренажёрами. Тренажёры тоже подобраны в зависимости от возраста воспитанников, в частности есть детская беговая дорожка. В том и другом зале в достатке имеется весь необходимый спортивный инвентарь. На территории детского дома смонтирован летний бассейн с системой очистки воды. В детском доме действует секция вольной борьбы. Открыты кабинеты психологов, логопедов, социальных педагогов, дефектологов и юриста. Психологи также имеют в своём распоряжении сенсорную комнату. Многие кабинеты имеют специализацию в зависимости от возраста детей. Все они полностью методически оснащены. Сотрудники детского дома являются авторами многих методических материалов. В кабинетах специалистов организованы выставки методических пособий, в прямом доступе имеются методические наработки коллектива.

Для реализации социально-педагогических услуг в административном корпусе отведён просторный актовый зал, детский игровой зал, компьютерный класс, помещение для кружков и музейная комната. Отдельно имеется музыкальный зал, художественно-музыкальная гостиная и хореографическая студия. Они оборудованы на высоком техническом уровне, красочно оформлены, везде расставлена удобная для детей мебель. В музыкальной гостиной создана база, как для репетиций ансамбля, так и для занятий хора. В детском доме открыты две изостудии, где имеются мольберты для рисования. Из подделок ребят организуются выставки. Лучшим выпускникам, поступившим в вузы, при поддержке спонсоров выплачиваются стипендии. Наиболее талантливые дети имеют возможность обучаться в гимназиях Заволжского района. В детском доме действует библиотека. Здесь существенно обновлён библиотечный фонд, есть современная детская и подростковая литература разных жанров, учебные энциклопедии и справочники. В жилых помещениях воспитанников также имеется много книг. Ребята пользуются сотовыми телефонами и имеют возможность выходить в Интернет, заниматься в компьютерном классе. Все они высоко оценивают благоустройство и содержание помещений организации и территории, на которой она расположена.

IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации[[2]](#footnote-2)

Согласно результатам опроса получателей услуг из числа воспитанников «Дома детства», по показателю «Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации, от общего числа опрошенных» составляет – 100%, за что выставлен максимальный показатель – «1». Показатель «Доля получателей социальных услуг, высоко оценивающих компетентность работников организации» тоже достаточно высок (96 %). Но несколько ребят указали, что компетентность воспитателей не всегда может быть на высоте. По показателю «Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации/ проф. переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года, от общего числа работников», организации выставлена оценка - 0,7 балла (71%). Сотрудники «Дома детства» ежегодно проходят повышение квалификации. В основном, коллектив прошел повышение квалификации в 2015 году, тогда в этом приняли участие 39% сотрудников. В 2016 году квалификацию повышали 13%, а в 2017 году - 16%. В «Доме детства» отдают предпочтение дистанционным формам повышения квалификации. 53% воспользовались именно ими. На очных формах занималось 19%.

V. Удовлетворённость качество оказания услуг

Оценка по показателю «Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации, от числа опрошенных» составила 1 балл. В большинстве своем (96%) все ребята отметили, что условия жизни, а вместе с ними и её качество в детском доме улучшились. Согласно результатам анкетирования, воспитанников полностью устраивают жилые помещения, оборудование (бытовая, оргтехника, книги, фильмы и т.д.), питание, меблировка помещений, одежда, обувь, постельные принадлежности и т.д. По каждому из данных параметров была выставлена максимальная оценка – 1 балл. Единственным параметром, который был выставлен ниже максимального балла, стало «Оборудование санитарно-гигиеническим помещением для инвалидов» - 0,7 балла. Оказалось, что пятеро воспитанников детского дома не знали, что в одном из коттеджей оборудовано специальное санитарно-гигиеническое помещение для лиц с ограниченными возможностями, поэтому вопрос об удовлетворённости, касающийся данного параметра, ими был пропущен. Также максимальная оценка выставлена «Дому детства» по показателю «Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер» - «1». Ребят полностью устраивают те праздники, игры, соревнования, экскурсии, концерты и встречи, которые проводятся в детском доме (100%). Детский дом тесно сотрудничает с общеобразовательными школами Ульяновска, общественными волонтёрскими организациями. Тут не зафиксировано ни одной жалобы получателей социальных услуг на их качество. По показателю «Количество зарегистрированных в организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде на 100 получателей социальных услуг» выставлена максимальная оценка – 1 балл.

*Выводы и рекомендации*

1. Для повышения открытости и доступности информации об организации ОГКУ СКДД «Дом детства» требуетсямодернизация сайта. К примеру, на нём нет навигации, которая вела бы на главную страницу, стоило бы также добавить карту сайта. Восприятие информации, представленной на сайте, также усложняет текстовая монолитность и общий визуальный дисбаланс. Разные текстовые блоки никак не разделяются. Разный цвет шрифта колонок с данной задачей не справляется. Информация (особенно на главной странице) плохо запоминается из-за лишних блоков. Например, блок «СМИ о нас» - не подходит для главной страницы сайта, особенно в том виде, в каком он сейчас там представлен. Рекомендуется сделать его отдельным разделом, с непосредственными ссылками на опубликованные материалы. Есть проблемы с форматированием сайта. Однако полный редизайн сайту не требуется, достаточно его грамотной коррекции*:* выделение отдельных текстовых блоков, так, чтобы они были удобны для восприятия посетителей, общая редакция материалов, подбор шрифтов как по виду, так и по цвету.

При модернизации сайта, важно учитывать, что основными получателями услуг «Дома детства» являются не только его воспитанники (на сайте в достаточной мере представлена насыщенная мероприятиями жизнь Дома детства), но и усыновители, опекуны (попечители), как настоящие, так и потенциальные. Поэтому рекомендуется скорректировать структуру сайта с целью аккумуляции всей релевантной информации в *специальном и отдельном разделе полезной информации*, предназначенной для этой категории получателей услуг.Имеющиеся сейчас материалы достаточно разрозненно представлены в структуре сайта и не решают задачу удобной навигации для усыновителей и опекунов. Также следует провести соответствующую работу, направленную на смену текущего хостинга, обременённого коммерческой рекламой. Это важно для того, чтобы сделать информацию о детском доме более доступной для потребителей социальных услуг.

2. Проведенная независимая оценка показала, что слабой стороной работы «Дома детства» оказалась организация дистанционных коммуникаций. Наиболее привычный способ дистанционного взаимодействия организации с потребителями социальных услуг – телефон, - функционирует довольно успешно, но не каждый раз. В открытом доступе можно обнаружить лишь единственный телефонный номер, по которому можно обратиться. Поэтому в качестве рекомендации - следует расширить возможности телефонных обращений для потребителей социальных услуг. Значительно менее надёжным способом оказалась коммуникация через электронную почту и электронные обращения на сайте. Следует наладить бесперебойную работу с помощью данных электронных средств, тем более, что у организации уже имеется успешный опыт работы с ними в 2012-2015 гг. Рекомендуется проанализировать свой прежний опыт и интенсифицировать работу по данному направлению. Разнообразие коммуникативных и интерактивных возможностей, которые предоставляют социальные сети («ВКонтакте», «Фейсбук», «Твиттер», «Одноклассники» и т.д.), в настоящее время фактически не используются «Домом детства». Создав свою страницу во всех вышеперечисленных социальных сетях, организация, тем не менее, присутствует в них лишь номинально. Вероятно, это может быть связано с отсутствием общих навыков социального маркетинга у специалистов организации, связанных с пониманием растущей важности развития информационной политики. Рекомендуется рассмотреть возможность организации профессиональных курсов для специалистов организации по данному направлению.

В остальном, как следует из результатов проведённой независимой оценки, на сегодняшний день в а «Дом детства» созданные оптимальные условия для качественного оказания социальных услуг.

**огку «Ивановский специальный (коррекционный) детский дом**

**имени Героя Советского Союза А. Матросова»**

Ивановский детский дом имеет длительную (почти вековую историю) существования. В 2014 году детский дом отметил юбилей – 95 лет со дня образования. За последние пять с половиной лет он претерпел значительные изменения, связанные с капитальным ремонтом помещений и сменой руководства. (Необходимо отметить, что ремонтные работы на некоторых участках ещё продолжаются). Если оценивать все помещения в целом, то они выглядят новыми и «свежими». В настоящее время воспитанников меньше, чем было раньше, и один из корпусов, рассчитанный на приём дошкольников, полностью пустует. В данный момент здесь проживает 21 человек. Практически все воспитанники старше 10 лет (из них 10 человек в возрасте 10-13 лет и еще 8 ребят старше 14 лет). Если оценивать гендерный состав, то преобладают мальчики, в детском доме сейчас находится всего три девочки. Исходя из этого, в детском доме им. А. Матросова на предмет удовлетворенности условиями пребывания в нем было опрошено 10 человек, из них девять мальчиков и одна девочка. Их них четверо проживают в детском доме около шести лет. Еще пять находятся здесь около года (и менее) и один ребёнок – 3 года.

Сразу следует отметить активную и инициативную позицию нынешнего директора детского дома – Андрея Николаевича Романова, особенно в сфере патриотического воспитания детей и налаживания связей со спонсорами (привлечения их средств на закупку инвентаря, одежды, проведение различных мероприятий). В сфере организации работы со спонсорами и благотворителями деятельность администрации можно оценивать как образцовую. Поскольку история этого детского дома неразрывно связана с именем Героя Советского Союза А. Матросова, на территории располагается его мемориальный музей. Патриотическая тематика является в методическом плане стержнем, важной основой всей воспитательной работы. Это служит отличительной чертой данного детского дома: воспитанники принимают участие в устраиваемых военно-историческими клубами фестивалях, в областной военно-спортивной игре «Зарница» и т.д. – полный список мероприятий с подробным описанием приведён на официальном сайте организации в соответствующем разделе под названием «События». Особенно стоит подчеркнуть, что сотрудниками учреждения совместно с детьми разработан уникальный инвентарь: «Для проведения мероприятий военно-патриотической направленности имеются макеты танка Т-34-85, 75-мм пушки, миномёта, комплекты полевой формы времён Великой Отечественной войны, рыцарские доспехи, форма времён гражданской войны» (Цит. по документу – «Информационно-аналитическая справка о работе ОГКУ «Ивановский детский дом им. А. Матросова – Центр патриотического воспитания» в 2016-2017 учебном году»), а на территории детского дома также создана полоса препятствий.

Кроме того, детский дом им. А. Матросова является своеобразным «центром» культурных и спортивных мероприятий не только для его воспитанников, но и для жителей всего села Ивановское. Так, когда в селе проходят культурные мероприятия, например, выездной концерт оркестра, то большой актовый зал вмещает всех желающих. Спортивная площадка, сооруженная на территории и заливаемая зимой для катания на коньках, проведения хоккейных соревнований, очень востребована местными детьми.

I. Открытость и доступность информации об организации

На достаточно высоком уровне учреждением проводится информационная работа. особенно в плане размещения информации не только внутри детского дома, но и во внешних доступных источниках в сети Интернет. Стоит подчеркнуть, что по сумме показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, это детский дом набрал наибольший среди обследованных учреждений балл – 12,7 (при том, что средний балл составил – 12,1). В Ивановском детском доме размещено много разнообразных информационных стендов. Они установлены преимущественно в кабинетах специалистов детского дома, а также непосредственно в семьях воспитанников. На стендах первого этажа детского дома была даже размещена информация о ведущих спонсорах, что также является положительным моментом, не столь часто встречающимся. (Стоит отметить, что и на сайте Ивановского детского дома присутствует похожая информация в разделах «Помощь детскому дому» и «Попечительский совет». Однако в связи с этим можно было бы рекомендовать выделить основных спонсоров не только на стендах внутри корпусов, где их может видеть только весьма ограниченное число людей, но и осуществить подобное на сайте).

В семьях вся самая важная для воспитанников информация со всевозможными расписаниями, распорядком дня, как правило, приведена на одном большом стенде. В целом его оформление и подача информации представлены очень удобно. Однако с психологом детского дома нужно проверить вынесенные в заголовок стендов некоторые девизы. В одной из семей на стенде был замечен следующий: «Улыбайтесь всем подряд, даже тем, кому не рад!» Но общий подход к оформлению стендов является рациональным: стенды легко читаются, их красочный дизайн задерживает на себе внимание. Интересно, что только в данном детском доме был стенд с «планом безопасности для потерпевших в ситуации насилия в семье». Ещё один полезный стенд касался объяснения того, как правильно обращаться за медицинской помощью в поликлиники и травмпункты. В других детских домах сотрудники только говорили о том, что их выпускники не знают, как попасть на приём к врачу, а тут наглядно учат, как это правильно делать. Ещё имелся стенд профобучения и профориентации, тоже не часто встречаемый в остальных обследованных организациях. Все буклеты подготовлены силами сотрудников детского дома. Они в основном рассчитаны на воспитанников и на посетителей школы замещающих родителей, но часть из них была предназначена для воспитателей, что тоже служит новшеством Ивановского детского дома. Если оценивать такой показатель как возможность направления в организацию заявлений (жалоб), то в детском доме им. А. Матросова в основном корпусе на первом этаже установлен ящик доверия. По словам директора, ящик еженедельно вскрывается специальной комиссией, составляется соответствующий протокол. Однако ящик расположен в не столь заметном месте - в углу под лестницей на тумбочке. На информационных стендах были указаны способы обращения (адрес, телефон, сайт и т.п.) для подачи жалобы о качестве услуг, кратко, но описаны требования к оформлению.

Если в целом говорить о структуре и степени наполнения официального сайта детского дома, удобства навигации по нему и понятности для пользователей, то его следует оценить позитивно. На сайте в наличии есть версия и для слабовидящих. Многочисленные мероприятия, проводимые для воспитанников детского дома, подробно и интересно представлены в пункте «События». Что касается патриотического воспитания, то выше уже было сказано, что оно является сильной стороной данной организации, что также отражено в материалах сайта. На сайте заведены интерактивные формы, которые представляют возможности обращения пользователей в конце каждого раздела. Позитивным моментом является и наличие разделов «Консультативная служба», «Школа родителей», как и информация о структуре управления, об администрации, персонально о сотрудниках (с их фотографиями). Между тем, часть сведений было достаточно сложно найти на сайте, хотя его наполняемость составила почти 90% (см. Приложение 6). В ряде случаев нужные материалы выложены не на самих Интернет-страницах, а, например, в приложенных отчетах (в формате .pdf), что значительно усложняет знакомство с ними. Скажем, данные о количестве проживающих воспитанников, изменении их числа за год (или другие периоды) можно было вынести в отдельный пункт, который легко было бы найти посетителю сайта.

На сайте разделы оформлены очень грамотно, они содержат множество интересных фотографий - иллюстраций к различным мероприятиям. Заметно, что работа по наполнению контента сайта ведётся на регулярной основе. Очень подробным и содержательно верным является описание помещений и того, как и чем они оборудованы – информация представлена в аналитической справке на сайте организации. Однако более желательно было бы поместить её непосредственно на страницы сайта, отнести, например, в раздел «Главное» или подобный ему. Кроме официального сайта организации, ведётся и периодически заполняется страничка в социальной сети «ВКонтакте» (vk.com/public45071417). Детский дом имеет и свою группу в социальной сети «Одноклассники» (https://ok.ru/ivanovskyd). Это тоже является положительным моментом (тем более, что группа весьма многочисленна – насчитывает более трёхсот участников). Страница в «ВКонтакте» больше ориентирована на молодёжь, недавних выпускников, а материалы в «Одноклассниках» - на родителей, усыновителей и пр. На фоне этого несколько странным представляется тот факт, что информация о данном детском доме не включена в материалы и данные сайта администрации Ульяновского района, тем более что он является важным культурным центром того населённого пункта, где он базируется.

Если оценивать результативность обращений в организацию при использовании дистанционных способов, то необходимо констатировать следующее. На сайте детского дома, а также в различных Интернет-справочниках приводится телефон приёмной, что затрудняет прямое обращение к специалистам детского дома. Но при необходимости в приёмной дают номера сотовых телефонов сотрудников. В общении все специалисты были вежливы, корректны, деликатно задавали уточняющие вопросы. Но не всегда могли дать чёткий ответ на поставленную перед ними проблему. Чаще всего итогом разговором было обещание перезвонить и сообщить более подробную и полную информацию. Они не скрывали, что им нужен совет директора детского дома. А вот по электронной почте давались развёрнутые ответы, полностью представляющие схему будущих действий обратившегося за консультацией. Работающими, в отличие от других детских домов, оказались формы запросов на сайте.

При оценке такого показателя как доля получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации, от общего числа опрошенных, то для данного детского дома она составляет 90% (столько же для личных обращений). Таким образом, удовлетворённость в сфере получения информации среди воспитанников очень высокая. При этом ввиду многих опасностей, идущих из Сети в последнее время и угрожающих подросткам (в частности, групп в социальных сетях под названием «Синий кит» и им подобных), руководство детского дома не скрывает своего настороженного отношения к Интернету, особенно в плане бесконтрольного доступа к нему. Поэтому, у воспитанников есть доступ в Сеть только в общеобразовательной школе на уроках информатики, в некоторых помещениях детского дома они могут пользоваться компьютерами для самоподготовки и выполнения школьных заданий.

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

Если оценивать возможность беспрепятственного доступа в организацию инвалидов, то таковых среды нынешних воспитанников Ивановского детского дома нет. Поэтому этот показатель в настоящее время не столь важен в оценке общей работы учреждения. Вместе с тем, на первом этаже основного корпуса проводились и ведутся значительные ремонтные работы. В случае реализации Государственной программы «Доступная среда» часть из них придётся переделывать. Например, установлены новые входные двери, не совсем подходящие для маломобильных людей. Сами дети полагают, что у них в доме созданы доступные условия для получения социальных услуг. Все они единодушно высоко оценили удобство лестниц; туалета, душа; кухни, столовой, комнат для подготовки уроков, игровой комнаты и комнаты отдыха, библиотеки, зала для физкультуры и медицинского кабинета. В социально-бытовом плане воспитанникам предоставляются удобные, красиво оформленные спальни. В спальнях, помимо кроватей, есть шкаф для одежды, а также стулья и настенные полки. Но места на полках не всегда хватает для расположения там фотографий, книг, медалей, игрушек и т.п. Некоторые воспитанники использовали с этой целью стулья. В семьях выделена в качестве отдельного помещения гардеробная, предназначенная для хранения верхней одежды и обуви. Вся мебель в комнатах воспитанников новая, без видимых повреждений. В детском доме есть столовая и кухня. Там оригинально оформлены окна выдачи блюд и сдачи грязной посуды. Соблюдается чистота. В детском доме имеется собственная прачечная, но за каждой семьёй закреплена стиральная машина, которой пользуются сами ребята. Здесь пока нет комнаты для отправления религиозных обрядов, но у некоторых воспитанников на полках стоят иконы (а сам детский дом в плане духовного воспитания сотрудничает с храмами и монастырями, организуют туда поездки воспитанников). В каждой семье предусмотрена комната для отдыха и проведения досуга, в неё установлен телевизор, компьютер, есть приставки с видеоиграми (которыми очень активно пользуются воспитанники после школы). Тут много игрушек и настольных игр. Установлена удобная мягкая мебель. А вот социальной гостиницы нет. Но поскольку в настоящее время загруженность детского дома не является полной, под эти цели используются свободные комнаты.

Медицинский блок находится в отдельном корпусе, что обеспечивает изоляцию больных детей от здоровых. Тут есть всё необходимое как для оказания неотложной помощи, так и для планового лечения. Пока в детском доме вакантна ставка врача-педиатра. Туалетные и душевые комнаты есть в каждой семье. Они содержатся в соответствие со всеми санитарно-гигиеническими требованиями. Шампуни, гели для душа и другие средства хранятся у воспитателей (или же персонально у более старших воспитанников в личных шкафах), а не находятся в прямом доступе в душевых. Сотрудники объясняют это опасениями различных хулиганских выходок со стороны воспитанников (когда младшие дети начинают играть, выдавливая гигиенические средства из тюбиков ради забавы). В детском доме есть просторный спортивный зал со специальным напольным покрытием, тут же установлены тренажёры. В спортивном зале ежедневно со всеми воспитанниками проводится утренняя зарядка. Для занятий спортом на прилегающей территории построена полоса препятствий, проложена трасса для вело-биатлона, открыт новый зимний каток, где предусмотрена небольшая раздевалка. С помощью спонсоров приобретено оборудование для лазерного тира. В основном корпусе установлены столы для настольного тенниса. Все воспитанники обеспечены лыжами и коньками. Но в детском доме говорили о проблеме поиска на постоянную основу тренера в спортивные секции, в частности по единоборствам. В школе с. Ивановка спортивные секции также слабо развиты. Тем не менее, команда детского дома активно участвует в различных соревнованиях.

В детском доме открыты кабинеты социального педагога, психолога, логопеда и дефектолога, а также юриста. Все кабинеты имеют полное методическое оснащение. Но собственной сенсорной комнаты нет (в кабинете психолога имеются лишь её отдельные элементы). Для оказания социально-педагогических услуг в семьях выделены помещения для выполнения школьных домашних заданий, занятий в кружках. Как и в других детских домах, в Ивановском доме кружки, в основном, рассчитаны на девочек. Раньше с мальчиками занимались резьбой по дереву (осталось много интересных подделок), но с уходом педагога этот кружок прекратил свою работу. Отчасти, выход нашёлся в использовании специальных деревянных конструкторов, помогающих наглядно представить работы по строительству зданий. В детском доме имеется просторный актовый зал, оснащённый современной аудио и видео аппаратурой, мультимедиа системой. Несомненным преимуществом является специально оборудованный в отдельной комнате музыкальный класс с большим количеством музыкальных инструментов. В детском доме работает библиотека, но в последние годы её фонд пополняется только за счёт учебных энциклопедий и справочников. Отметим, что в спальнях у некоторых воспитанников были и новые издания художественных книг.

Главным достижением детского дома является создание на его базе Центра патриотического воспитания, тесно взаимодействующего с несколькими военно-историческими клубами. Ребята участвуют в военных реконструкциях, для чего накоплена материальная база из обмундирования разных исторических эпох, муляжей оружия и т.п. Для воспитанников организовывался выезд по местам боевого подвига А. Матросова, в честь которого назван детский дом. Его руководство много делает для поддержания музея и сохранения памятника А. Матросова, находящихся на территории детского дома. Но в обновлении нуждается игровая площадка во дворе. Там стоят старые покосившиеся качели и карусели. Их не совсем новый вид сотрудники объясняют отсутствием среди воспитанников детей дошкольного и младшего школьного возраста, для которых ещё в советское время были установлены все эти качели. Как показал опрос, воспитанники подросткового возраста действительно в них не очень заинтересованы.

Для трудового воспитания, помимо кружков, организованы комнаты социальной адаптации: с точки зрения меблировки они выглядят очень современно, но в них среди оборудования есть только электрический чайник и микроволновая печь. Электрических плит для обучения навыкам приготовления пищи там нет. В детском доме также нет отдельного компьютерного класса. Выход воспитанников в Интернет затруднён его плохой работой в селе, в целом. Сейчас у малого количества воспитанникам есть сотовые телефоны, отчасти это связано с неблагоприятной криминальной обстановкой в прошлом. Для развития коммуникативных навыков для воспитанников организуются экскурсионные выезды в Ульяновск. Детский дом сотрудничает с несколькими общеобразовательными школами города. Учащиеся оттуда регулярно приезжают в гости к воспитанникам. На каток детского дома пускаются все желающие без ограничения. Ребята могу приглашать к себе в «семьи» друзей. Воспитанники отдыхают и проходят лечение в детских лагерях, санаториях.

IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

Отдельно следует отметить и стопроцентную удовлетворённость отношений воспитанников со своими наставниками и другими членами коллектива детского дома. Так, 10 человек (100%) при ответе на вопрос о том, насколько внимательно относятся взрослые к их просьбам и возникающим у них вопросам выбрали альтернативу «Внимательно, постоянно интересуются моей жизнью». Также единодушно они ответили по поводу того, как с ними обращаются воспитатели и другие работники детского дома, выбрав ответ «всегда доброжелательны, вежливы». По такому параметрам, как компетентность воспитателей, результаты опроса показали оценку чуть ниже, но, тем не менее, тоже весьма достойную – 90%. Что касается компетентности других работников организации, то она составила максимальные 100%. Доля воспитанников, высоко оценивших компетентность работников, в итоге получилась равной 95% или с учётом округления 1 баллу. 65% сотрудников за последние три года прошли повышение квалификации.

Для замера такого показателя, как оперативность решения вопросов, детям был задан вопрос «Насколько быстро решаются возникающие у тебя вопросы или оказывается необходимая тебе помощь?». 90% из них ответили, что быстро, и еще 10% (то есть всего 1 человек) указал - «не всегда так быстро, как хотелось». Сходным образом распределись ответы на ещё один вопрос по этой теме, который был сформулирован так: «От воспитателей ты обычно получаешь всю информацию в ответ на свои вопросы или какой-то информации они не знают?». 90% посчитали, что обычно получают всю необходимую информацию, и 10% (1 человек) ответили - «не всегда». Таким образом, различные аспекты оперативности и компетентности в предоставлении информации были оценены не ниже 90%, что является хорошим результатом работы сотрудников детского дома. Особо стоит выделить, что все респонденты довольны той помощью, которую оказывают им психолог, логопед, социальный педагог. Что касается такого вопроса как конфиденциальность предоставления услуг, то показатель составил 1 балл, что означает 100% ответов.

Сумма набранных баллов, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников данной организации социального обслуживания, вышла равной 2,7 балла. Она находится в диапазоне средних значений показатели для всех обследованных детских домов.

V. Удовлетворённость качеством оказания услуг

Если обратиться не к формальным показателям, а перейти к мнениям, высказанным самими детьми в ходе опроса, то в целом их удовлетворённость качеством оказываемых услуг была крайне высокая. Практически по всем параметрам, вынесенным для оценки в вопросах анкеты, превалируют только положительные ответы. Все до единого ребёнка считают, что за время пребывания в детском доме условия их жизни улучшились. Также абсолютно все опрошенные довольны тем, как им готовят завтраки, обеды и ужины (показатель удовлетворённости питанием равен 1 баллу). Такая же стопроцентная удовлетворенность обнаруживается в отношении предоставления социально-бытовых, парикмахерских, гигиенических услуг. Высокие оценки воспитанников связаны и технической оснащённостью, состоянием мебели. Все опрошенные отметили, что техника, которая есть у них детском доме, исправно работает. В достатке имеется спортивного инвентаря, игрушек, музыкальных инструментов.

Если говорить об оценке детьми чистоты и порядка в помещениях детского дома, которые были заданы в ходе анкетного опроса (кухни, столовые, спальни, игровые комнаты, комнаты отдыха, комнаты для приготовления уроков, туалеты), что здесь снова 100% участников опроса заявили, что им нравиться их состояние. И ни один ребенок не выбрал альтернативу «не очень нравиться», как у них убираются. Этот факт подтверждают и данные наблюдения. На момент выезда в Ивановский детский дом там был наведён образцовой порядок. Схожие оценки можно наблюдать и относительно одежды, которую носят воспитанники: 100% отметили, что довольны ей (причём, сам вопрос состоял из составных частей и детей отдельно спрашивали про одежду для школы, для дома, для спорта, для праздников и верхнюю одежду для улицы). По словам руководителя детского дома, большую помощь в приобретении одежды, обуви также оказывали спонсоры.

В Ивановском детском доме проводиться множество мероприятий, как на своей базе своей, так и выездных. Следует отметить, что досуг воспитанников насыщен до такой степени спортивными, культурными, военно-патриотическими и прочими мероприятиями, что не всякий ребенок, проживающий в семье с родителями, может быть включен в такое их количество. За один только период 2016-2017 года они побывали «в аквапарке «Улёт», «Адреналин-парке», посетили конно-спортивную школу «Фаворит» в г. Новоульяновске, «Небольшой театр», Ульяновскую областную филармонию, областную детскую библиотеку им. С.Т. Аксакова; Храмовый комплекс с. Арское «Арские храмы», Жадовский монастырь, храм в с. Новая Ханинеевка. Поэтому, вполне закономерно, что показатель доля получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, составила 100%.

Детям был задан и открытый вопрос о том, чтобы они сами предложили сделать в детском доме, чтобы жизнь стала лучше. Показательно, что половина ответов на данный открытый вопрос была сформулирована примерно так*: «тут все есть», «ничего не хочу (предложить), мне и так удобно жить в нем», «я думаю, ничего менять не надо, все хорошо», «ничего и так лучше».* Подобные формулировки говорят в пользу того, что дети удовлетворены оказываемыми в данном детском доме услугами и их уровнем, разнообразием организуемых для них мероприятий. Что же касается отдельных пожеланий, то одна девочка захотела иметь домашнего питомца (кошку, собаку или даже лошадь), ещё один мальчик написал относительно расширения тематики книг в библиотеке и пополнении её фонда тем, что интересно детям: *«фантастика, комедия, детектив, мультяшные детские книги, военные о войне».* Двое воспитанников пожелали детскому дому, чтобы *«больше было спонсоров», «больше спонсоров, больше благотворительности».*

Отдельно детям был задан ряд вопросов о дворе их детского дома. В ответах на вопросы «Нравится ли тебе двор, спортивные и игровые площадки детского дома?» и  **«**Удобно ли тебе пользоваться качелями, лестницами, горками, тренажёрами на игровых и спортивных площадках и во дворе?» все ответили соответственно «нравиться» и «удобно». Ни один из воспитанников не выбрал альтернативу «не очень удобно» или «не очень нравится». (Итак, по показателю «удовлетворенность оборудованием территории» наблюдаются одинаково высокие оценки у всех опрошенных, и его значение составило 1 балл). Их позиции подтвердили и ответы на открытые вопросы (которые они могли формулировать сами, а не выбирать из представленных альтернатив). Наиболее частыми мнениями стали следующие: *«тут уже все есть», я ничего не хочу, «мне и так удобно жить в нем, что я хочу, все есть», «все есть, ничего не надо, все устраивает», «все нормально».* Правда отдельные дети проявили фантазию и пожелали мало выполнимые проекты: *«аквапарк, дельфинарий», «искусственное футбольное поле».*

Относительно вопроса об удовлетворённости графиком посещения, то все, кого посещают родственники вполне им удовлетворены, в то время, как двоих детей родные не посещают. Жалоб в целом, по любым вопросам, от детей не поступало. В завершении же рассмотрения результатов анкетного опроса приведем данные последнего открытого вопроса о том, что бы еще могли пожелать воспитанники. Большинство ответов, как и в предыдущих случаях, были примерно следующие: «*мне ничего не надо, нормально, спасибо», «у меня их нет», «нет вопросов», «нет пожеланий», «у меня нет просьб, меня в детском доме все устраивает».* Лишь один мальчик пожелал стать владельцем сотового телефона. Как уже было сказано ранее, сотовых телефонов на руках у воспитанников практически не было. В итоге, доля воспитанников, удовлетворенных условиями оказания социальных услуг составила 1 балл, что выше среднего по выборке (среднее значение – 0,9 балла).

*Выводы и рекомендации*

В целом по многим направлениям и показателям работа в Ивановском детском доме им. А. Матросова ведётся на высоком уровне, это касается и качества, доступности, комфортности оказания социальных услуг, и военно-патриотического, духовно-нравственного воспитания, культурно-просветительской, информационной, образовательной деятельности. Поэтому, в выработке серьезных рекомендаций по улучшению своей деятельности учреждение не нуждается. Они носят, скорее, частный характер. Что касается организации информационной работы, то некоторые пожелания были сформулированы выше и касались сайта организации. Здесь же стоит отметить, что целесообразно было бы вынести некоторые сведения о данном детском доме в отдельный раздел, например, под названием «Главное». Там можно было поместить информацию о численности воспитанников и их составе, об их изменении в течение года и пр. В него же следовало включить и данные о материально-техническом обеспечении как детского дома в целом, так и его отдельных помещений различного назначения. Также в плане организации трудовой деятельности можно было бы рекомендовать в будущем планировать и организовывать его с учётом преобладания мальчиков в составе воспитанников.

**огку Майнский специальный (коррекционный) детский дом «Орбита»**

Детский дом «Орбита» имеет более чем 70-летнюю историю, он был создан ещё в 1944 годудля детей, чьи родители погибли или пропали без вести в годы Великой Отечественной войны**.** Что касается последних лет, тов2014 году прошла его реорганизация путём присоединения к нему Белоозёрского детского дома «Надежда». В 2016 году он был переименован в областное государственное казённое учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей - Майнский специальный (коррекционный) детский дом для детей с ограниченными возможностями здоровья «Орбита» (на основании распоряжения Главного управления труда, занятости и социального благополучия Ульяновской области от 13.01.2016 г.). В последние годы в связи с тем, что в его корпусах (особенно в корпусе в с. Белом озере) пустуют значительные помещения, рассматривался вопрос о его расформировании и присоединении к другому детскому дому. Стоит отметить, что корпуса Майнского детского дома расположены на значительном удалении друг от друга в двух разных населённых пунктах – р.п. Майна и с. Белое озеро.

Майнский детский дом «Орбита» по плану рассчитан на 57 воспитанников, в настоящее время по факту в нём проживает 44 человека (из них 21 - в р.п. Майна и 23 - в с. Белое озеро). В гендерном составе преобладают мальчики. Всего в детском доме «Орбита» было опрошено 17 человек: 9 человек в корпусе, расположенном в р.п. Майна, и еще 8 человек в с. «Белое озеро». Из них респондентами стали 11 мальчиков и 6 девочек (65% и 35%, соответственно). Из 17 детей, принявших участие в анкетном опросе, один ребёнок был в возрасте 10 лет, двое – 12 лет, также было шесть подростков 14 лет. Восемь человек были старше 15 лет. Таким образом, большинство опрошенных составили подростки в возрасте от 14 лет и старше. Стоит отметить, что большая часть ребят проживает в детском доме «Орбита» шесть и более лет (таких было 65% от числа опрошенных). В силу длительного пребывания они могли более адекватно ответить на вопросы, в частности, касающиеся изменения условий их пребывания с течением времени.

I. Открытость и доступность информации об организации

У детского дома есть свой официальный сайт: <http://orbita.3dn.ru>. В целом, если оценивать соответствие представленной на нём информации требованиям Федерального Закона №442 от 28.12.2013 г., то оно составляет около 80% (см. Приложение 7). На главной странице отображена история появления детского дома, его переименований и реорганизаций, фамилии и фотографии бывших руководителей, даются сведения об успешных выпускниках. Также здесь представлены данные о количестве и составе проживающих детей, числе обучающихся по программам общеобразовательной и специальных (коррекционных) школ. На сайте кратко описывается специфика и содержание некоторых коррекционных курсов. Приведена информация и оработе консультативной службы поддержки семей и детей. Содержание материалов достаточно, чтобы составить о детском доме полное впечатление. Однако, можно было бы предложить лучше структурировать на сайте объёмные текстовые данные, выделив в них различные пункты для облегчения ознакомления с информацией официального плана. Все необходимые контактные данные находятся в разделе «Обратная связь». Сведения о режиме, времени и направлении работы приведены для различных служб: консультативной службы поддержки семей и детей, школы замещающих родителей и прочее. Ознакомлению с этими и другими разделами сайта крайне мешает назойливая коммерческая реклама (которая появляется в виде всплывающих окон при открытии различных страниц). В плане интерактивности и возможности дистанционного общения важно, что на сайте есть кнопка «Форум», однако сообщения на нём, по-видимому, давно не обновлялись и есть сомнения в его активном использовании в последнее время.

На сайте кратко, но вполне достаточно приведено описание материально-технического оснащения, касающегося обеспечения условий проживания, питания, обучения, воспитания. К положительным моментам оформления сайта можно отнести наличие разделов «Новости», «Фотоальбомы», «Наше творчество» (сведения о швейной мастерской, проекте «Видеостудия» и пр.). Есть в наличии и альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению. В плане анализа открытости и доступности информации о детском доме «Орбита», следует отметить, что у него заведены аккаунты в социальных сетях, в частности в «Одноклассниках» - https://ok.ru/profile/574016237791. Там также представлены фото и краткие сведения о мероприятиях, в которых участвовали воспитанники детского дома, например, поход в цирк, проведение санитарного; рассказы о детях, обрётших родителей и т.д. На данную организацию есть ссылки и на сайтах государственных органов (например, различных ульяновских министерств). Однако на сайте администрации Майнского района нет упоминаний о детском доме «Орбита». В тоже время, свежие публикации о нём встречаются в местной прессе – газета «Ленинец» (печатное издание Майнского района ульяновской области).

Внутри детского дома «Орбита» информационная работа тоже ведётся на должном уровне. Так, в его корпусах размещено много разных тематических стендов, как для воспитанников, так и для тех, кто занимается в школе замещающих родителей. Стенды установлены как в фойе, в коридорах, так и в жилых помещениях воспитанников. Сотрудниками детского дома подготовлены различные буклеты (преимущественно по психологическим и медицинским вопросам). Тематика и их целевые аудитории разнообразны, о чём говорят уже названия буклетов - «Защищай и оберегай», «Мой телефон доверия», «Дорогой друг, сегодня модно быть здоровым!», «Влияние пагубных привычек на здоровье человека» и др. «Орбита» оказался единственным детским домом, в котором используют формат брошюр. В сотрудничестве с Ульяновским государственным университетом для воспитанников были выпущены брошюры, разъясняющие наиболее актуальные для них юридические аспекты. Эти брошюры находятся в прямом доступе в кабинете юриста. Достоинством детского дома являются информационные объявления на кабинетах специалистов с указанием времени их работы, фамилии, имени, отчество, что важно для вновь поступающих детей. Но необходимо продумать систему стендов для корпуса в с. Белое озеро, там живёт много детей с ЗПР. Для них требуются ярко оформленные стенды, написанные более простым языком с использованием крупных шрифтов.

В целом, по показателю «Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах» «Орбита» набрала 1,9 балла, а с точки зрения наличия дистанционных способов взаимодействия с учреждением – 2 балла. При обращении в организацию сотрудники детского дома «Орбита» разговаривали по телефону вежливо. Но при этом не старались вникнуть в суть вопроса обращающегося, перекладывая ответственность за его решения на директора. В частности, не до конца удовлетворила телефонная консультация с социальным педагогом. Она не смогла прояснить сложившуюся ситуацию, не предложила альтернативных вариантов обращения, например, в органы опеки. Одно из контрольных обращений закончилось неудачно, в течение двух дней невозможно было дозвониться по имеющимся в справочниках телефонам. Между тем, ответы на обращение через электронную почту приходили оперативно. Письма содержали полную и подробную информацию. Но при этом были замечены трудности с отправкой запросов через сайт. На его форуме хранятся старые сообщения. Видно, что сотрудники не особо их читают, поскольку одно из них являлось рекламой интимных услуг.

Если оценивать наличие возможности направления в организацию заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг, то можно констатировать, что осуществляется регистрация личных заявлений и запросов, указаны телефон/«горячая линия» для связи с уполномоченным исполнительным органом власти и электронная форма заявления (зафиксированное значение соответствующего показателя – 3 балла). Оценивая наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, следует отметить то, что на стендах частично указаны способ обращения, но нет требований к порядку оформления жалобы, на сайте нет ни того, ни другого. Итоговый показатель составил 1,5 балла.

Относительно оценки информационных источников, которыми пользуются воспитанники детского дома, по результатам опроса, оказалось, что только двое из семнадцати отпрошенных (12%) никогда не заходили на его сайт, а остальные 15 человек (88%) хотя бы раз обращались к нему. Тем не менее, по-видимому, основную информацию они получают от воспитателей, и, кроме того, все необходимые данные представлены на стендах, размещённых в коридорах и других помещениях «Орбиты». В подтверждении этому, респонденты отметили, что на стендах представлена вся нужная им информация. Так считают абсолютно все опрошенные - 17 человек (100%). Также все они единодушно ответили, что от воспитателей они получают полную информацию в ответ на свои вопросы (100% ответивших). Таким образом, сайт является скорее необходимым и более востребованным инструментом коммуникации с внешней средой организации, нежели с внутренней и самими воспитанниками.

Итак, по результатам опроса, доля получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации составила 100% в отношении стендов и сайта и столько же (100% удовлетворенных) для личного обращения. Итоговый общий показатель получился равным одному баллу.

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

Детский дом «Орбита» принял участие в Государственной программе «Доступная среда». В соответствие с ней реконструированы оба корпуса. Там оборудованы входные зоны, расширены проёмы. Отдельно сделано специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов. Знаками яркого жёлтого цвета отмечены двери, пороги и лестницы для слабовидящих детей. В распоряжении детского дома имеется специальный автомобиль, предназначенный для перевозки детей-инвалидов, в том числе «колясочников». Вместе с тем, у обоих корпусов нет выделенной автостоянки. В корпусе в с. Белое озеро пандусы с поручнями установлены только при входе в жилые помещения. Столовая там находится в отдельном здании, вход в которое не предусматривает необходимого оборудования и имеет довольно высокое крыльцо с уже старыми ступенями. К тому же в самой столовой не отрегулирована высота порогов. Без реконструкции осталось и здание столярной мастерской этого же корпуса, где все мальчики проходят трудовое обучение.

Но в самих все помещения полностью оборудованы для предоставления всех социальных услуг. В каждой семье имеется несколько светлых, уютных, чисто убранных спален. В спальнях, помимо кроватей, есть шкафы для хранения одежды. Некоторые спальни совмещены с комнатами для приготовления школьных домашних заданий. Но это не делают атмосферу в последних менее рабочей. В спальнях на кроватях и окнах расставлено много мягких игрушек, а вот настольных игр и наборов конструкторов в учебных комнатах или комнатах отдыха было замечено не так много. Исключением стали комнаты, рассчитанные на самый младший возраст воспитанников в корпусе с. Белое озеро. В спальнях воспитанников было мало книг, что сотрудники объясняли отставанием своих подопечных в интеллектуальном развитии и отсутствием интереса у них к чтению. В комнатах отдыха и проведения досуга установлена мягкая мебель, есть телевизор, музыкальный центр, приставки с видеоиграми. Помещения каждой семьи оформлены подделками ребят. В корпусе р.п. Майна организована комната для отправления религиозных обрядов. Она рассчитана на тех, кто придерживается православия. По словам сотрудников, воспитанников из числа мусульман у них не было. Детский дом активно сотрудничает с местными храмами. В обоих корпусах выделены просторные столовые с собственными кухнями. В столовых предусмотрены детские столы и стулья для воспитанников младшего возраста. Отметим, что «Орбита» стала одним из немногих обследованных детских домов, где подобрана мебель для дошкольников. Ещё такая же мебель имеется только в Ульяновском «Доме детства».

В «Орбите» есть хорошо оборудованный медицинский блок. Но необходимо обратить внимание на улучшение материально-технической базы физиотерапевтических кабинетов, тем более что в данном детском доме проживает достаточно много детей-инвалидов. В соответствие с санитарно-гигиеническими требованиями содержатся туалетные и душевые комнаты, постоянно открыта баня. В обоих корпусах действуют спортивные залы, футбольные площадки. В корпусе в с. Белое озеро также оборудован зал адаптивной физкультуры. Спортивный зал в корпусе в с. Белое озеро находится в худшем состоянии, чем в корпусе р.п. Майна. Но там на 2018 год запланирован ремонт. В обоих корпусах есть столы для настольного тенниса. На лето во дворе устанавливаются бассейны, а зимой заливается каток. У всех воспитанников есть коньки и лыжи. Те, кто живёт в корпусе в р.п. Новая Майна активно посещают спортивные секции своего посёлка. В корпусе в с. Белое озеро с ребятами занимается педагог по физической культуре. Летом там проводится ежегодный спортивный фестиваль «Белое озеро» (стоит отметить, что ему посвящен и отдельный раздел сайта организации). Но также там была поставлена проблема предоставления для детей-инвалидов, в частности страдающих ДЦП, лечебного массажа.

В детском доме работают кабинеты психолога, социального педагога, дефектолога, логопеда и юриста. Кабинеты всех специалистов полностью методически оснащены. На следующий год предполагается приобретение и оборудование сенсорной комнаты. Но отдельные её элементы уже используются при занятиях с психологом. С точки зрения социально-педагогических услуг в корпусах обустроены комнаты для выполнения школьных домашних заданий, в них в достаточном количестве хранятся запасные канцелярские принадлежности. Для мотивации учёбы воспитанников выплачивается стипендия в 200 рублей от одного из спонсоров за хорошую, без «троек», успеваемость в течение четверти. Судя по беседам с воспитанниками, ими очень ценится подобная форма поощрения. Здесь предусмотрены кабинеты для кружков. В корпусе в с. Белое озеро имеется также столярная мастерская, в которой воспитанники получают дополнительное трудовое образование. Но налаженность работы в ней, умение заинтересовать мальчиков-подростков должно служить хорошим примером для других детских домов, где кружки главным образом рассчитаны на девочек. В «Орбите» открыты комнаты социальной адаптации, но из бытовой техники там установлены только электрический чайник и микроволновая печь, а вот кухонная плита отсутствует. В детском доме оборудован небольшой актовый зал. Однако совсем нет библиотеки, хотя на сайте о ней упоминается.

Доступ к Интернету есть только у воспитанников в корпусе р.п. Майна, в корпусе с. Белое озеро его нет из-за отсутствия нужных коммуникаций в самом селе. Ребята свободно могут пользоваться сотовыми телефонами. Для повышения их коммуникативных навыков организуется множество экскурсий, выездов в Ульяновск и другие города. Они имеют возможность отдыхать в детских оздоровительных лагерях и санаториях области. В итоге, стоит отметить, что по сумме показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, детский дом «Орбита» набрал 7,5 балла, что является самым высоким показателем по сравнению с другими обследованными учреждениями.

IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

Что же касается уже не оснащения помещений и двора, а отношения сотрудников к детям, то все без исключения воспитанники ответили, что к ним относятся «внимательно, постоянно интересуются моей жизнью», воспитатели «всегда доброжелательны, вежливы». Соответствующие показатели составили – 1 балл. То же самое касается и оценки компетентности. Была высказана стопроцентная удовлетворённость работой и помощью психологов, логопеда, социального педагога. Распределение ответов на данную группу вопросов говорит об ответственном, внимательном и доброжелательном отношении воспитателей, членов коллектива детского дома и о благоприятном психологическом климате по оси отношений «воспитатели – воспитанники». Но при ответе на вопрос «Были ли случаи, когда взрослые читали личную почту ребят, просматривали их мобильные телефоны?» четверо (т.е. 24%) ответили утвердительно (24%), но не могли точно пояснить, как давно это было.

93% специалистов детского дома повышение квалификации: 83% прошли очные курсы повышения квалификации, 55% учились дистанционно. 4% участвовало в очных семинарах. Из приведённых данных видно, что в «Орбите» стремятся сочетать разные форма подготовки персонала.

V. Удовлетворённость качеством оказания услуг

Удовлетворённость оказываемыми в детском доме услугами, по результатам опроса, получилась высокая. Даже те дети, которые отвечали, что им не нравились отдельные частные параметры (таких всего нашлось несколько человек), при заполнении открытых вопросов писали, что в данном детском доме есть всё, что им нужно и более того, что они хотели бы «оставаться здесь всегда». Таким образом, частичная или неполная неудовлетворённость мало влияет на общее ощущение комфортности пребывания здесь. Доля получателей услуг, считающих их доступными, от общего числа опрошенных, составляет 95%. 96% воспитанников были довольны благоустройством и содержанием помещений, 94% - территорией. Обращаясь к вопросу о том, насколько, по мнению опрошенных, изменились условия их пребывания, значительное большинство – 12 человек (71%) ответили «стали лучше», ещё 5 человек (29%) считают, что качество их жизни мало поменялось, потому что и так было хорошее. Никто не отметил, что условия пребывания ухудшились. Если проследить ответы пяти детей, полагающих, что условия остались неизменными на другие вопросы, то они показывают их практически полную удовлетворённость многими показателями. Тот факт, что дети отмечают, что условия не менялись, далеко не означает, что они ими недовольны. Причем, о том, что «условия не изменились» утверждали как те, кто проживает здесь длительное время, например, 9 лет, так и более короткий срок – 2 года.

Если рассматривать ответы на вопросы, касающиеся отдельных сторон пребывания, то подавляющее большинство принявших участие в опросе 16 человек (94%) отметили, что им нравится, как им готовят завтраки, обеды и ужины. Стоит учитывать, что корпуса данного детского дома расположены на значительном удалении друг от друга, и как следствие, дети оценивали качество питания в двух различных столовых, но в обоих случаях они продемонстрировали одинаковую удовлетворённость. Детям, принявшим участие в опросе, был также задан вопрос о том, насколько им удобно пользоваться различными помещениями в детском доме. Итак, результаты исследования показали единодушную удовлетворённость пользования туалетом, душем, а также залом для занятия физкультурой. По одному ребёнку из всего количества опрошенных отметили, что им не очень удобно пользоваться столовой, а также комнатой отдыха, комнатой подготовки уроков. Все отметившие неудобство пользования столовой, проживают в корпусе в с. Белое озеро и так считают, видимо, потому что она находится в отдельном здании, попасть в неё можно только через улицу. Это, возможно, не очень удобно в холодное время года, когда детям нужно специально одеваться при выходе из помещения. И еще два человека отметили, что им не очень удобно пользоваться медицинским кабинетом, при этом большинство довольны – 88% против 12%. Причем, все «не довольные» опять оказались из корпуса в с. Белое озеро. Двое из них вообще выказали довольно протестное поведение во время опроса, и поэтому такие результаты и ответы могут быть обусловлены особенностями их эмоционального состояния на момент анкетирования.

Что касается вопросов о чистоте и порядке в помещениях, то все 17 участников опроса согласились с тем, что коридоры, спальни, игровые комнаты и комнаты отдыха, зал для занятий физкультурой, а также туалеты с душевыми находятся в порядке. По одному человеку ответили, что им «не очень нравиться» состояние в плане чистоты в столовой, кухне, комнате для подготовки уроков, библиотеке. Однако все «не очень довольные» опять-таки оказались представителями корпуса с. Белом озера. Комнаты для приготовления уроков там объединены со спальнями. Справедливости ради отметим, что во время проведения обследования был отмечен образцовый порядок и чистота. Отдельный вопрос был направлен на оценку мебели в различных помещениях детского дома. Все дети оказались удовлетворены качеством и состоянием мебели в кухне, столовой и спальнях (100% ответивших). По одному человеку высказались, что их не очень устраивает мебель в игровой комнате, комнате отдыха и библиотеке. И еще два человека отметили относительное неудобства в комнате для приготовления уроков. 16 человек отметили, что вся техника в доме исправно работает (одна девочка пропустила этот вопрос при заполнении анкеты).

При оценке других параметров оснащённости «Орбита» ответы детей распределились следующим образом: 100% (все 17 человек) отметили, что они полностью довольны наборами игрушек, игр, медицинскими, спортивными тренажерами, которые имеются в наличии. (При посещении на месте действительно был продемонстрирован отдельный зал со спортивными тренажерами). Книгами оказался недоволен лишь один мальчик. И ещё по два человека отметили, что не очень довольны фильмами, мультфильмами, музыкальными инструментами и спортивным инвентарем. Что касается фильмов и мультфильмов, то одна девочка в открытом вопросе высказала пожелания, чтобы их больше. Мальчики же (многие, как выяснилось, играют в командные спортивные игры), при формулировке своих пожеланий, сказали, что хотели бы иметь качественный футбольный мяч и оборудованное поле для игры в футбол. Благополучно обстоят дела и с обеспеченностью воспитанников одеждой и обувью. Абсолютно все из них отметили, что им нравится одежда, в которой они ходят в школу, в самом детском доме, а также позитивно оценили верхнюю одежду, которую носят на улице. Лишь один из всех опрошенных оказался не очень доволен одеждой, предназначенной для праздников, и двоим не очень нравиться их спортивная одежда. Если говорить о месте в шкафах, то, по мнению всех ответивших на данный вопрос, его достаточно. Условиями хранения личных вещей все воспитанники довольны.

Если оценивать вопросы, относящихся к гигиене, то все удовлетворены тем, как стирают постельное белье и какие выдают мыло, шампунь, другие средства гигиены (обследование также подтверждает порядок и соблюдение требований в этом плане). Один респондент был не очень доволен, как оказывают парикмахерские услуги и стригут его. При ответе на вопрос «В детском доме есть специальный туалет и душ для тех, кому трудно пользоваться обычным туалетом и душем?» 14 человек ответили утвердительно (82%) и 3 (18%) отрицательно. Подавляющему большинству ответивших, чьи родственники их навещают, как они считают, подходит график посещения. И только два человека написали: «Мне всё равно, ко мне не приходят». Также детям был задан вопрос о том, как быстро решаются возникающие у них вопросы. Никто из них не ответил на него негативно, и соответственно не выбрал альтернативу «Иногда мои вопросы, просьбы о помощи забываются». 15 человек ответили, что всё всегда решается быстро и еще двое остановились на альтернативе «Не всегда быстро, как хотелось бы». Таким образом, по показателю оперативности в решении вопросов данный детский дом набрал 0.9 балла.

Если переходить дальше к рассмотрению ответов на открытые вопросы и формулировкам ответов на них, то большинство не высказало никаких особых пожеланий, отвечая, что их *«всё устраивает», «всё нравится», «всё удобно», «всё хватает»*. Из остальных трое пожелали иметь современную технику и электронику – один высказался за сенсорный телефон и двое - за компьютеры. Часть ответов относились к спортивной тематике: два человека хотели бы иметь велосипеды (личные для каждого), либо касались оборудования для командных игр - от мелочей *(«баскетбольное кольцо повыше»*) до серьёзного оснащения, которое требует значительных затрат: *«сделать нормальное футбольное поле (ворота, сетка, размеры и т.д.)».*

При ответе на вопрос «Удобно ли тебе пользоваться качелями, лестницами, горками, тренажерами на игровых и спортивных площадках и во дворе?» 16 детей ответили утвердительно (один высказался отрицательно). Необходимо иметь в виду, что большинство опрошенных составили подростки 14 и старше лет, и им это уже не столь интересно – кататься на качелях, каруселях и прочее. Однако в формулировках ответов на открытые вопросы встретилось одно пожелание касательно этого: как раз 15-летний малбчик хотел видеть во дворе больше качелей, каруселей для младших детей. В процессе наблюдения при выезде на место так же пришлось отметить, что желательно было бы обновить или дополнить имеющиеся на территории качели, лестницы, горки и малые архитектурные формы, особенно в корпусе с. Белое озеро. В оценке того, как выглядят двор, спортивные и игровые площадки (по факту, дети оценивали разные дворы, так как корпуса детского дома расположены в населённых пунктах, расположенных на значительном удалении друг от друга), они обнаружили единогласие: 16 человек ответили «нравится» (одна девочка пропустила этот вопрос). В ответах на открытый вопрос о том, что сами дети хотели бы предложить сделать во дворе их дома наиболее частные мнения были: *«устраивает и так», «меня все устраивает», «все нравиться», «все удобно», «все хватает», «все есть»*. Два ответа были сформулированы так: *«много еще качелей», «горки для наших маленьких детей».* Остальные ответы касались спортивной темы, которая уже поднималась ранее: *«посадить траву искусственную на газоне и выровнять стадион»; «чтобы поле было больше»* (примеч.: футбольное); *«газон на стадионе».* В некоторых ответах дети даже проявили фантазию и хотели, «*чтобы к нам приезжали гоночные машины, и мы на них катались каждый день».*

Если говорить об оценке качества мероприятий, проводимых для воспитанников данного детского дома, то здесь мнения разделились почти поровну. Примерно половина ответивших на данный вопрос полагает, что *«у нас и так всё есть, что надо», «всё проводится», «праздники у нас проводятся», «всё есть».* Другая часть опрошенных высказали пожелания следующего плана. Часть из них снова касалась спорта, а именно проведения спортивных соревнований и мероприятий с участием других, не местных команд *(«баскетбол среди всех детских домов», «турнир по футболу», «футбольный турнир»)*, другая – контактов с другими детьми *(«привести побольше детей в наш детский любимый дом»)* и поездок *(«прогулки и куда бы ездить»).*

Что касается итогового вопроса анкеты о том, какие еще пожелания могут высказать воспитанники, то стоит выделить два ответа, которые свидетельствуют не просто об удовлетворённости, а скорее о любви к своему детскому дому, большом желании в нем проживать*: «хочу здесь вечно жить и жить и никогда не уезжать»; «я хочу, чтобы этот детский дом никогда не закрывали, чтобы я, мы учились здесь».* Конечно, такие ответы говорят о том, что дети чувствуют себя комфортно, как в отношении организации быта, так и в смысле хорошей психологической атмосферы, созданной администрацией, воспитателями и др. сотрудниками. В такой ситуации вполне закономерно, что жалоб на качество обслуживания не поступало.

*Выводы и рекомендации*

1. Отдельные рекомендации могут касаться модернизации детской и спортивной площадок на территории корпусов детского дома «Орбита». А также, если повторить пожелания отдельных воспитанников – организации совместных с другими командами спортивных состязаний и поездок. Доведение до конца до работ в корпусе с. Белое озеро по беспрепятственному доступу детей-инвалидов в здание столовой и столярную мастерскую. Там же хотелось бы пожелать оснастить туалеты и комнаты для умывания, предназначенные для более старших детей, еще и душевыми кабинами (тем более, что просторные помещения уже есть и они могут с легкостью их вместить).

2. Как уже было сказано, несомненно, положительным моментом в организации работы детского дома, в поддержании его имиджа во внешней среде и в улучшении коммуникативных навыков детей, является проведение фестиваля «Белое озеро». Однако в связи с этим, а также в силу того, что многие помещения в корпусе, расположенном в данном селе не полностью заняты (там имеется просторная столовая, которая сейчас используется лишь в половину ее площади и пр. свободные помещения), возможно стоит подумать об организации летнего отдыха на базе уже имеющихся у данного детского дома возможностей, совместив их с программами инклюзивного отдыха и/или обучения детей. Но подобные решения и программы, конечно, требуют участия соответствующих министерств.

**огку Новодольский специальный (коррекционный) детский дом**

**«Остров детства»**

Новодольский детский дом «Остров детства» структурно представляет собой два корпуса, расположенные в с. Новый Дол и р.п. Базарный Сызган (последний был присоединен в результате реорганизации в 2014 году). На сегодня детский дом – это фактически два объекта хозяйствования, два коллектива сотрудников и педагогов, два детских коллектива. Спецификой детского дома является содержание большого количества детей с ЗПР, которые сосредоточены главным образом в корпусе р.п. Базарный Сызган. Поэтому ,контингент этого корпуса требует особого внимания. В детском доме созданы условия, приближённые к семейным. Воспитанники проживают в разновозрастных «семьях» по 7-9 человек. Каждая семья имеет свои обособленные помещения: спальни на 2, 3, 4 человека, комнату отдыха и учебную комнату, санузел. Новодольский детский дом «Остров детства» рассчитан на 69 человек. На данный момент в нём проживает 54 человека, в том числе в корпусе с. Новый Дол – 23 человека, в корпусе р.п. Базарный Сызган – 31 человек. Старше 10 лет сегодня 44 воспитанника, в опросе приняли участие 21 человек. Полученные в ходе обследования данные по этому детскому дому можно найти в Приложении 8.

I. Открытость и доступность информации об организации

Содержательно сайт организации соответствует основным требованиям по предоставлению информацию (согласно ФЗ №442 от 28.12.2013 г.). Но отсутствует информация:

* О квалификации работников, их образовании, опыте работы,
* Данные о коллективном договоре,
* О количестве свободных мест по разным видам обслуживания.

Есть версия для слабовидящих граждан. В разделе «Антикоррупционная деятельность» выложены приказы, положения, планы, однако телефонов органов, в которые можно подать жалобу по вопросам качества услуг, нигде не приводится. Замечания вызывает структура сайта. На наш взгляд, это связано с тем, что не определены задачи и адресность данного канала коммуникации. На основе контента сайта сложно понять, кто является целевой аудиторией предлагаемой информации: воспитанники, выпускники, приёмные (замещающие) семьи, потенциальные приёмные (замещающие) семьи, спонсоры, органы опеки и контроля. Отсутствие четкой направленности сайта на получателей социальных услуг приводит к тому, что в данном виде сайт скорее служит каналом официальной отчётной коммуникации. Следствием этого является сложный поиск необходимой информации по сайту для пользователей услуг. По всей видимости, сайту не уделяется много внимания, информация периодически обновляется, но новостная лента пополняется в основном фотоотчётами о мероприятиях. На сайте нет активных ссылок на сайты партнерских организаций, службы психологической и педагогической помощи пр.

Вероятно, такое состояние сайта организации связано с тем, что в корпусе с. Новый Дол Интернет работает неустойчиво, а в корпусе р.п. Базарный Сызган вообще нет доступа к нему. В результате этого детский дом «Остров детства» не имеет возможности полноценно использовать все возможности различных каналов Интернет-коммуникаций, в частности у дома нет аккаунтов в социальных сетях.

Информационные стенды о видах, порядке и условиях предоставления социальных услуг, рассчитанные как на воспитанников, так и на замещающие семьи, представлены в обоих корпусах детского дома. Кроме того, на стенах есть различные информационные плакаты, посвященные пожарной и личной безопасности, правилам дорожного движения. В семьях дополнительно вывешено распечатанное расписание занятий ребят в школе, в кружках и секциях. Буклеты выпускаются как для воспитанников, так и тех, кто занимается в школе замещающих родителей. Большая их часть готовится психологом детского дома. В основном, печатаются чёрно-белые буклеты, но часть буклетов для детей сделаны цветными. Буклеты находятся в прямом доступе в кабинетах специалистов. В «Острове детства» креативно подошли к оформлению стендов с воспитанниками и выпускниками детского дома. В одной семье мальчики и девочки сами нарисовали свои портреты, придумали под ними оригинальное подписи, в другой – на стене изобразили своеобразное генеалогическое древо тех, кто там жил. В ходе обследования также были показаны материалы агитпоезда, рассчитанного на приёмных родителей.

На сайте организации указаны 3 телефонные номера и адреса электронной почты обоих корпусов: [novvddd@mail.ru](mailto:novvddd@mail.ru), [koushbas@mail.ru](mailto:koushbas@mail.ru). В качестве средств дистанционного взаимодействия организации и получателей социальных услуг используется телефон и электронная почта. Однако важно отметить низкий уровень телефонизации в корпусах детского дома (мало стационарных телефонов у специалистов). В результате во время контрольных обращений, телефон социального педагога в корпусе р.п. Базарный Сызган несколько раз не отвечал (что совершенно объяснимо широким функционалом специалиста и его занятостью), а других доступных контактов у пользователя услуг нет. В корпусе с. Новый Дол социальный педагог сразу брала трубку, была вежлива, но полностью устраивающей консультации не дала, например, не был сообщён телефонный номер в органах опеки, по которому следовало бы обратиться. Хотя во многих детских домах знали телефонные номера специалистов из органов опеки и советовали звонить им напрямую. В то же время психолог детского дома выразила готовность помочь в проблеме, старалась с пониманием подойти к обсуждаемой ситуации. Также заинтересовано разговаривали по поводу записи в школу замещающих родителей.

Что касается использования электронной почты в качестве средства коммуникации, то у корпуса детского дома с. Новый Дол есть работающий адрес электронной почты, однако не на все обращения через электронную почту был дан ответ. А указанный на сайте адрес электронной почты для корпуса р.п. Базарный Сызган неактивен. К тоже же обнаружилось, что у заведённой на сайте электронной формы для подачи заявлений есть проблема с авторизацией – проверочный код показывал букву, которой нет в раскладке клавиатуры. Информация о способах подачи жалобы по вопросам качествам оказания социальных услуг представлена на информационных стендах в корпусах дома, а также дана ссылка на сайт уполномоченного исполнительного органа. В детском доме «Остров детства» в кабинетах социального педагога и психолога подготовлены отдельные стенды, рассказывающие о том, как пользоваться детским телефоном доверия, принципах его работы. Для воспитанников напечатан специальный буклет на эту тему, психологами проводятся занятия. В других детских домах, как правило, ограничивались только указанием самого номера телефона доверия без каких-либо дополнительных пояснений. Сотрудники «Острова детства» рассказали, что за последние несколько лет всего одна девочка воспользовалась детским телефоном доверия.

Несмотря на качественно подготовленные стенды и буклеты, наиболее полную информацию воспитанники детского дома получают от воспитателей (95% удовлетворены), информация со стендов и сайта устраивает 86%. Здесь важно обратить внимание, что фактически речь идет о стендах, поскольку только 19% детей ответили, что пользуются сайтом детского дома.

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

На данный момент в корпусах и на территории детского дома отсутствуют условия для беспрепятственного доступа инвалидов. Детский дом «Остров детства» вошёл в Государственную программу «Доступная среда». В 2018 году начнётся реконструкция его корпусов в связи с требованиями данной программы. В детском доме закуплен специальный автотранспорт для перевозки инвалидов, в том числе пользующихся колясками.

В «Острове детства» есть оборудованные помещения для предоставления всех видов оказываемых услуг. В социально-бытовом плане в каждой семье имеются просторные спальни, комнаты для отдыха и проведения досуга. В спальнях девочек, помимо кроватей и шкафов, также поставлены тумбы с зеркалами, где хранятся гигиенические и косметические средства. В корпусе с. Новый Дол школьная форма вешается в отдельный шкаф в учебных комнатах, в корпусе р.п. Базарный Сызган – в спальных комнатах. Мебель соответствует возрасту и ростовым особенностям детей. В каждой семье комнаты оформлены по-разному. В детском доме отсутствует отдельная комната для отправления религиозных обрядов, но в комнатах отдыха и подготовки школьных домашних заданий размещены православные иконы, также есть вышивки на религиозную тематику, выполненные воспитанниками. «Остров детства» тесно сотрудничает с местными храмами, отмечаются крупные православные праздники. Для мальчика-мусульманина организовывали встречу с муллой. В корпусе с. Новый Дол в большинстве комнат отдыха есть только телевизоры и мягкая мебель. В корпусе в р.п. Базарный Сызган обстановка дополнена корпусной мебелью и эргономичными стульями производства Ikea. Обстановка как в спальнях, так и в комнатах отдыха уютная, «домашняя», много цветов, картин, сувениров. Книги, настольные игры и наборы конструкторов размещены в учебных комнатах, а игрушки – в спальнях. Вместе с тем, настольных игр и наборов конструкторов не так много. На территориях обоих корпусов детского дома имеются собственные прачечные. В корпусе с. Новый Дол кухня и столовая находятся в отдельном здании, там также оборудован зал для торжественных мероприятий. Поставки продуктов осуществляет местное фермерское хозяйство. В корпусе р.п. Базарный Сызган столовая, совмещенная с актовым залом, находится в одном здании с жилыми комнатами. В корпусе в с. Новый Дол действует социальная гостиница, в р.п. Базарный Сызган в данное время ведутся ремонтные работы по организации помещения под социальную гостиницу.

Для социально-медицинских услуг в корпусах детского дома открыт медицинский блок. Там работает дневной и ночной медицинский персонал, в каждом корпусе ведут приём два врача. В корпусе в с. Новый Дол в семьях нет отдельных туалетных комнат, они располагаются на первом этаже корпусов. Там же установлена стиральная машина. В корпусе в р.п. Базарный Сызган туалеты и ванные комнаты есть в каждой семье, есть помещения для сушки верхней одежды и обуви. Воспитатели следят за тем, чтобы у детей в спальнях или в комнатах отдыха в порядке содержались индивидуальные гигиенические и косметические средства. Состояние туалетов соответствует санитарным требованиям, но в день обследования в туалете девочек (корпус с. Новый Дол) работал всего один унитаз, а в туалете первого этажа корпуса р.п. Базарный Сызган ощущался запах канализации. Отметим, что «Остров детства» оказался единственным детским домом, где сохранились напольные унитазы старого образца (в с. Новый Дол). На территории каждого корпуса имеется своя душевая и баня с достаточным количеством помывочных мест.

В с. Новый Дол спортивный зал арендуется в местной школе, три раза в неделю там проходят дополнительные занятия с воспитанниками детского дома. Это удобно, поскольку школа непосредственно соседствует с детским домом. Для этого корпуса закуплены спортивные тренажёры, ищется помещение для их установки. В с. Новый Дол оборудованы футбольные и волейбольные площадки, посыпанные для безопасности детей песком, есть столы для настольного тенниса. На лето во дворе размещаются бассейны, используются пруды для организации купания. В детском доме активно развивается туристическое направление занятий с воспитанниками. Приобретена различная туристическая экипировка и инвентарь. В корпусе р.п. Базарный Сызган спортивный зал находится в плачевном состоянии, не эксплуатируется и нуждается в ремонте. На территории дома в р.п. Базарный Сызган установлено небольшое число уличных тренажеров, «лазилок», своими силами оборудовано футбольное поле, стоит щит с баскетбольным кольцом.

В обоих корпусах «Острова детства» работают кабинеты психолога, социального педагога и дефектолога, но пока нет собственных сенсорных комнат. Сотрудники ставят проблему необходимости обучения детей финансовой безопасности, повышения их психологической устойчивости к внешнему влиянию, в том числе с точки зрения устойчивости к вредным привычкам. Для оказания социально-педагогических услуг в каждой семье оборудованы комнаты для выполнения домашних заданий, открыто несколько кабинетов художественного творчества. В корпусе р.п. Базарный Сызган многие дети находятся на индивидуальном обучении, которое проводится непосредственно на базе детского дома. В обоих корпусах проводятся мастер-классы, например, по рисованию на мокрой бумаге, вышиванию бисером. Кроме того, воспитанники посещают Дом творчества г. Барыша. При содействии «Ротари клуба» из Ульяновска был выпущен красочный перекидной календарь с работами воспитанников. Все секции и кружки в детском доме работают полный календарный год, в т.ч. и в каникулы. В корпусе р.п. Базарный Сызган проходит обучение воспитанников столярному делу. В детском доме в корпусе с. Новый Дол имеется просторный, хорошо отремонтированный и оборудованный актовый зал. В нём установлена мультимедийная система. Тут проводятся занятия по музыке и пению, спонсорами предоставлены новые музыкальные инструменты. А вот в корпусе р.п. Базарный Сызган под актовый зал выделена часть помещения столовой. Это помещение, как и спортивный зал, нуждается в ремонте. В детском доме с. Новый Дол есть своя небольшая библиотека, которая была передана Ульяновским моторным заводом. Однако её фонд, в основном, составляет старая литература, рассчитанная на взрослого читателя. В ней мало современных книг, соответствующих возрасту воспитанников. Детский дом в первую очередь стремится обеспечить ребят учебными энциклопедиями и справочниками. В корпусе р.п. Базарный Сызган отдельной библиотечной комнаты нет, литература хранится в шкафах учебных комнат. Библиотека не обширная, книги, в основном, не новые. Несмотря на то, что в «Острове детства» содержится много детей с ЗПР, практически все из них подготовлены для получения дальнейшего профессионального образования. В «Острове детства» организованы кабинеты труда, швейная мастерская, а также комната социально-бытовой адаптации. В детском доме нет отдельных компьютерных классов, но в учебных комнатах с. Новый Дол стоят ноутбуки. В корпусе дома в р.п. Базарный Сызган компьютеров нет.

Трудности переоборудования корпуса в с. Новый Дол связаны с тем, что здание построено в начале XX века и является памятником культуры, его внутренняя переделка требует дополнительного согласования. В корпусе в р.п. Базарный Сызган отмечали неравномерное (по остаточному принципу) распределение спонсорской помощи между корпусами, плохое состояние материально-технической базы по сравнению с корпусом в с. Новый Дол.

В целом воспитанники детского дома посчитали условия созданные для них доступными. Только двое ребят написали в анкетах, что им неудобно заниматься физкультурой, по одному человеку выделили неудобство лестниц, туалета и душа, комнаты для подготовки уроков, библиотеки. Причем все критические высказывания были сделаны воспитанниками корпуса в р.п. Базарный Сызган. Большинство воспитанников остались довольными благоустройством и содержанием помещений детского дома. Двор, спортивные и игровые площадки устраивают 90% из них, причем основные замечания и недовольство благоустройством территории снова высказали в корпусе в р.п. Базарный Сызган.

Укомплектованность детского дома воспитателями составляет 97%. Укомплектованность остальным педагогическим персоналом (психологом, музыкальным руководителем, педагогами дополнительного образования) составляет 89%. Недостаточно укомплектованной является консультативная служба. Детский дом нуждается в социальных педагогах. Пока в корпусе с. Новый Дол временно прекращена работа юридического кабинета: штатный юрист находится в декретном отпуске. Поэтому за юридический помощью детский дом обращается к юристам Барышского района. Хотя в корпусе р.п. Базарный Сызган юрист есть. Областная и районная прокуратура устраивает выездные дни для встреч с воспитанниками и приёмными семьями. Тем не менее, руководство детского дома считает большим достижением сохранение коллектива специалистов, а также младшего вспомогательного персонала в течение многих лет. Воспитатели стараются индивидуально подходить к размещению детей по комнатам, к решению возникающих у них проблем. Вместе с тем, сотрудники жаловались на усталость от большого числа различных проверок, бюрократических проверок и служебных расследований.

IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

Проведенное обследование подтверждает благоприятную, доверительную атмосферу между воспитанниками и воспитателями. Дети чувствуют себя спокойно и уверенно в отношениях с персоналом детского дома. Забегая вперёд скажем, что удовлетворенность конфиденциальностью предоставления услуг не превысила 0.8 балла. Пять человек из обоих корпусов детского дома сказали, что знают случаи, когда взрослые читали личную почту ребят, просматривали их мобильные телефоны. 98% воспитанников высоко оценивают компетентность работников организации. Тем более, что практически все сотрудники за последние три года прошли повышение квалификации. Наиболее доступной формой являются очные семинары, в текущем году их прослушало 56% сотрудников. Очные курсы посещали 32%, а дистанционно учились 30%. Большинство сотрудников имеют возможность совмещать разные формы повышения квалификации. Проблемой подсчёта оказалось текучесть работников. Часть из тех, кто прошёл повышение квалификации в 2015-2016 годах в настоящее время уволились из детского дома.

V. Удовлетворённость качеством оказания услуг

Воспитанники детского дома полностью удовлетворены (коэффициент = 1 баллу) такими условиями предоставления социальных услуг, как:

* Жилыми помещениями,
* Наличием оборудования для предоставления социальных услуг,
* Питанием,
* Мебелью, мягким инвентарём,
* Хранением личных вещей,
* Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования.

Несмотря на суммарный коэффициент удовлетворенности 1, несколько воспитанников детского дома в р.п. Базарный Сызган сказали, что не довольны наличием таких средств для досуга, как фильмы и мультфильмы (1 чел.), наборы игр и игрушек (1 чел.), музыкальные инструменты (2 чел.), спортивный инвентарь (2 чел.), спортивные тренажеры (2 чел.). Кроме того, воспитанниками этого корпуса было высказано недовольство одеждой и обувью, в которой ходят дома, в школу и на праздники (2 чел.), а также постельным бельем (2 чел.).

Важно обратить внимание на острую потребность воспитанников детского дома в р.п. Базарный Сызган в оборудовании на территории дома полноценного футбольного поля и хоккейной площадки (9 из 11 опрошенных ребят сказали об этом!). Кроме того, они нуждаются в спортивном инвентаре (коньках, велосипедах, тренажерах). Отвечая на вопрос: «Что бы ты предложил сделать во дворе детского дома?» все до одного написали «спортивный городок» (турники, тренажеры). С учетом того, что воспитанниками этого корпуса детского дома являются в основном мальчики, обеспечение их условиями для активных занятий спортом – крайне актуальная задача. Среди пожеланий детей из корпуса с. Новый Дол называется новая музыкальная аппаратура, а во дворе дома дети хотели бы видеть беседку для отдыха, футбольную площадку и новые спортивные тренажеры.

Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг получилось 0.9 балла. Не довольны парикмахерскими услугами 2 человека, гигиеническими средствами - 1 человек. Удовлетворенность графиком посещения родственниками тоже высокая 0.9 балла. Два воспитанника из с. Новый Дол сказали, что им не совсем подходит график посещений. Меньше всего воспитанники довольны оперативностью решения вопросов. 40% воспитанников обоих корпусов детского дома отметила, что их вопросы и проблемы решаются не так быстро, как хотелось бы.

Главное желание воспитанников корпуса в р.п. Базарный Сызган – *«Чтобы спонсоров было больше»*. Так написали 5 из 11 опрошенных ребят, отвечая на вопрос: «Что бы вы хотели провести в детском доме?». Кроме того, очевидно, что ребята редко выезжают за пределы детского дома и испытывают потребность в выездных мероприятиях. Поэтому в их списке желаний: аквапарк (5 чел.), экскурсии (4 чел.), посещение кинотеатра (3 чел.), театра (1 чел.), парк аттракционов (1 чел.), цирк (1 чел.), лазертаг (1 чел.). Один из мальчиков хотел бы иметь ноутбук. Для детей в с. Новый Дол тема спонсоров вообще не актуальна. Разнообразия мероприятий, по всей видимости, тоже хватает, поскольку желания детей более оригинальные: съездить в Германию, получить футболку с Месси на спине. Несколько человек сказали, что им в детском доме все нравится, «все прекрасно и хорошо!». А один ребенок написал: *«Хочу пожелать нашему детскому дому, чтобы он простоял еще 75 лет!!!»*. Что говорит, о глубокой привязанности и любви к своему дому. В отчётном периоде не зарегистрированно ни одной жалобы получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией.

*Выводы и рекомендации*

1. При формально едином управлении корпуса детского дома живут «своей» жизнью, имея мало точек пересечения, как в хозяйственных вопросах, так и в воспитательно-образовательной деятельности. По всей видимости, основные финансовые потоки (прежде всего, спонсорские) направляются в с. Новый Дол, что проявляется в различиях обустройства и обеспеченности корпусов. Проведенное обследование подтверждает неравномерное распределение финансирования и спонсорской помощи между корпусами детского дома, что отражается в худшем материально-техническом обеспечении корпуса в р.п. Базарный Сызган по сравнению с корпусом в с. Новый Дол.

2. Сайт организации соответствует основным требованиям по содержанию информации, но структура сайта вызывает сложности поиска необходимой информации. Рекомендуется выделить ключевые целевые аудитории сайта и организовать контент в соответствии с задачами коммуникаций. Оба корпуса детского дома находятся в удалённых от устойчивых телекоммуникационных сетей населённых пунктах, поэтому пользование Интернетом, а значит и сайтом ограниченно. Отсутствие стабильной Интернет-связи и низкая телефонизация могут существенно снижать результативность дистанционного взаимодействия организации и получателей социальных услуг.

3. Текущее состояние спортивной инфраструктуры корпуса в р.п. Базарный Сызган является большой проблемой для воспитанников дома, т.к. это в основном мальчики с ЗПР, для которых крайне необходимы занятия физической активностью. Требуется оборудование спортивных площадок (хоккейной коробки, футбольного поля), обеспечение инвентарем (тренажеры, коньки, велосипеды).

**ОГКУ Ульяновский специальный (коррекционный) детский дом «Гнёздышко»**

В Ульяновском детском доме «Гнёздышко» созданы условия, приближённые к семейным. Воспитанники проживают в разновозрастных «семьях» по 7-9 человек. Работа детского дома плотно интегрирована в городскую инфраструктуру образовательных и досуговых учреждений, услугами которых «Гнёздышко» активно пользуется. Руководство детского дома развивает различные направления сотрудничества с целью обеспечения воспитанников, их развития и дополнительное образование. Ульяновский детский дом «Гнёздышко» рассчитан на приём 48 человек. На данный момент в детском доме проживает 41 человек, из них 37 воспитанников старше 10 лет. В опросе приняли участие 15 человек. Результаты обследования также приводятся Приложении 9.

I. Открытость и доступность информации об организации

Содержательно сайт организации в целом соответствует основным требованиям по предоставлению информацию (согласно ФЗ №442 от 28.12.2013 г.). Однако на сайте отсутствует информация о:

* Дате государственной регистрации организации и учредителях,
* Формах социального обслуживания,
* Количестве свободных мест по разным видам обслуживания,
* Финансово-хозяйственной деятельности организации,
* Коллективном договоре,
* Предписаниях органов государственного контроля и отчетах об исполнении предписаний.

На сайте представлены ссылки на сайты органов исполнительной власти:<http://sobes73.ru>; <https://opuo.ru/>, <http://deti-73.ru/>, <http://mo73.ru>. Есть версия для слабовидящих граждан. У организации заведены аккаунты в социальных сетях «Facebook», «Twitter», «ВКонтакте». На сайте действуют активные ссылки на «Фонд поддержки детей» (http://fond-detyam.ru/), Ассоциацию приемных семей и опекунов Ульяновской области детивсенаши.рф, сайт психологической помощи детям https://pomoschryadom.ru. В разделе «Антикоррупция» выложены приказы, положения, планы, различные памятки, методические рекомендации, однако все ссылки требуют скачивания файлов в формате .docx, что затрудняет оперативный просмотр информации. Особенно это неудобно при обращении на ссылку «Телефоны горячей линии». Желательно телефоны для обращения граждан сделать более доступными.

На сайте действует новостная лента, где оперативно обновляется информация о жизни детского дома. Можно отметить хорошее визуальное оформление сайта, нет излишнего загромождения, пространство сайта легкое. Быстро работают переходы. На сайте представлена разнообразная информация, ориентированная на различные целевые аудитории: детей, партнёров-спонсоров, замещающие семьи, контролирующие организации. На сайте заявлено, что «приоритетным направлением работы Дома является устройство воспитанников в семью». Но в данном виде на сайте достаточно сложно сориентироваться, например, непонятно, куда звонить по вопросам замещающего родительства. Поэтому в качестве рекомендации по улучшению работы сайта можно предложить акцентировать внимание в структуре сайта на разделах, посвящённых замещающим семьям и потенциальным спонсорам, что позволит облегчить установление контактов, а значит повысить эффективность взаимодействия.

Информационные стенды есть по всему детскому дому «Гнёздышко», рассчитанные как на воспитанников, так и на замещающие семьи. На момент проведения обследования до конца не был оформлен стенд дополнительного образования. Вместе с тем, в каждой семье было вывешено распечатанное расписание занятий воспитанников в кружках и секций вместе со схемами проезда. Брошюры и буклеты выпускаются только для тех, кто занимается в школе замещающих родителей. Несколько их образцов (в чёрно-белом исполнении) было представлено на соответствующем стенде. Они были подготовлены силами самих сотрудников детского дома. Для воспитанников никаких брошюр и буклетов не предусмотрено.

В качестве средств дистанционного взаимодействия организации и получателей социальных услуг используется телефон и электронная почта. У детского дома «Гнёздышко» есть свой работающий скайп-логин – ul-gnezdyshko. Характеризуя результативность телефонных обращений в детский дом «Гнёздышко», надо отметить, что в половине ситуаций приходилось делать несколько звонков, поскольку специалисты не могли дать ответ и переадресовывали на другой телефон, а также необхоимо было ожидать нужного специалиста. Сотрудники детского дома вежливо вели разговор, но при этом не всегда могли самостоятельно дать консультацию, просили обратиться за более полными и точными ответами к руководству «Гнёздышка». В то же время по электронной почте давались развёрнутые ответы, показывающие знания как законодательства, так и сложившейся в Ульяновске ситуации. Ответы по электронной почте приходили оперативно в день обращения. Проводившие контрольные обращения, выделили два детских дома «Гнёздышко» и Ивановский детский дом им. А. Матросова в качестве позитивных примеров работы с запросамии по электронной почте.

Кроме того, в организации ведётся регистрация личных заявлений (жалоб). Раньше в детском доме стоял специальный ящик доверия для сбора заявлений (жалоб), но он фактически пустовал. Администрация «Гнёздышко» отказалась от такой формы сбора. В школе замещающих родителей проводится регулярное анкетирование, в ходе которого в открытой форме собираются замечания и предложения. Указан сайт уполномоченного исполнительного органа власти - Министерство здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области. Сайт детского дома «Гнёздышко» стал единственным из всех обследуемых, в котором на отдельной странице приведён большой список телефонов, в том числе органов, в которые можно обратиться с жалобами по вопросам качествам оказания услуг. Но требуется проверить работу электронной формы заявления на сайте детского дома. Для воспитанников на сайте есть ссылка на телефон доверия «Фонда поддержки детей». При этом 20% опрошенных воспитанников (3 человека) никогда не пользовались сайтом своего детского дома. Все, кто хотя бы раз заходил на сайт, остались довольны полнотой и доступностью представленной там информации. Номер телефона доверия дублируется на информационных стендах.

Наиболее полную информацию воспитанники детского дома получают от воспитателей (87% удовлетворены), информация со стендов и сайта устраивает 80% воспитанников.

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

За беспрепятственность доступа в организацию для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и маломобильных групп получателей социальных услуг детский дом получил 0 балл. В нём пока не проводились работы по Государственной программе «Доступная среда». В детском доме нет воспитанников-инвалидов с заболеваниями опорно-двигательного аппарата. За последние несколько лет жили несколько слабовидящих и слабослышащих детей. При поддержке спонсоров для них приобретались различные технические средства, позволяющие им адаптироваться к жизни как в детском доме, так и за его пределами. Воспитатели индивидуально подходили к организации быта таких воспитанников. Большинство ребят (98%) склонились к тому, что в их детском доме созданы доступные условия. Но два ребёнка отметили, что им неудобно пользоваться лестницами в детском доме, ещё один написал, что ему не очень комфортно в комнате для подготовки уроков, и пять воспитанников высказались о неудобстве организации библиотеки (в доме нет отдельного помещения под неё). Что касается дворовых объектов, то три воспитанника сказали, что на игровых площадках им не удобно пользоваться спортивными лестницами, горками и тренажерами.

Несмотря на высказанные замечания, детский дом «Гнёздышко» полностью оборудован для предоставления соответствующих социально-бытовых услуг. Есть спальни, комнаты отдыха и проведения досуга, кухня, столовая. В спальнях имеется достаточно места как для размещения кроватей, так шкафов воспитанников. В каждой семье хранится много разнообразных игрушек, настольных игр и книг. Имеются телевизоры, DVD-плееры, музыкальные центры, а также компьютеры. При детском доме открыта социальная гостиница на пять мест с собственной кухней. Она принимает не только выпускников «Гнёздышка», но и воспитанников районных детских домов. В каждой семье есть отдельная стиральная машина. Работа столовой учитывает график занятий воспитанников в школах, а также в кружках и секциях. Интересно, что в «Гнёздышке», в отличие от остальных детских домов, в семейных комнатах практически нет икон или другой религиозной атрибутики. Но сам детский дом активно сотрудничает как с православными, так и мусульманскими организациями. Для детей организуются поездки в монастыри. Муфтий Ульяновской области лично опекает одну из воспитанниц.

Для предоставления социально-медицинских услуг в детском доме открыт медицинский кабинет, тренажёрный зал. Помимо общей душевой, в семьях установлены современные душевые кабины и водонагреватели. Там есть туалеты. Интересно, что некоторые ребята, участвовавшие в опросе, именно их приняли за предназначенные для инвалидов душевые. Воспитанники пользуются хорошими гигиеническими средствами: шампунями, зубными пастами, мылом и т.п. Состояние всех туалетов и душевых соответствует санитарным требованиям. Большинство спортивных секций ребята посещают за пределами детского дома. У «Гнёздышка» налажено сотрудничество как с ближайшими средними образовательными школами, так и со многими спортивными комплексами Ульяновска: «Волга-Спорт Ареной», «Динамо», «Торпедо», «Акваклуб» УлГУ и т.п. Ребята имеют возможность заниматься конным спортом. В самом детском доме проводятся занятия по лечебной физкультуре.

Для оказания социально-психологических услуг в детском доме работает кабинет психолога, а также сенсорная комната. Кабинет психолога укомплектован всеми необходимыми диагностическими методиками. Отдельные элементы сенсорной комнаты: мячи-гиганты, бескаркасная мебель, мелкие массажные предметы имеются в семьях.

Также созданы все условия для предоставления социально-педагогических услуг. В каждой семье отведена просторная комната для выполнения домашних заданий. Ведётся разнообразная кружковая работа. Воспитанники посещают городскую школу искусств. Заметим, что на сайте «Гнёздышка» упоминается кружок «Аэрокосмического моделирования», но его кабинет показан не был. В детском доме есть актовый зал и хореографическая студия, оборудованные необходимой аудио и видеоаппаратурой. Работает кабинет педагога-логопеда, в котором используется современная мультимедийная система, оснащённая специальными учебными программами. В детском доме нет своей библиотеки, хотя в комнатах отдыха стоит достаточно много книг. У «Гнёздышка» есть договор с Ульяновской областной библиотекой имени С.Т. Аксакова. Подготовлены и выпущены собственные учебно-методические пособия.

Для обеспечения социально-трудовых услуг в семьях организованы комнаты социально-бытовой адаптации, в них проводятся регулярные занятия. Есть стенды, посвящённые профессиональной ориентации. В детском доме открыт кабинет юриста и социальных работников. Действует компьютерный класс. Воспитанники детского дома вовлечены в программу НКО «Волонтёры в помощь детям и сиротам». В её рамках они ведут переписку со сверстниками из России и из зарубежья. Для воспитанников устраиваются разнообразные экскурсии, отдых и лечение в детских лагерях, санаториях.

Замечание вызывает обустроенность прилегающей территории. Во дворе установлено несколько старых качелей, а также пара антивандальных тренажёров. Есть футбольная и волейбольная площадки, но без нужных сеток. Каток на зиму не заливается, воспитанников пользуется катком соседней школы. Важно обратить внимание, что если благоустройством помещений довольны все дети (100%). А вот оборудование двора качелями, лестницами, беседками и прочим нравится только 47% воспитанников.

Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, составляет 100%. Администрацией детского дома была названа проблема частой смены младшего педагогического персонала, в частности ночных нянь, по причине низкой оплаты их труда в 7800 рублей в месяц. В связи с чем, воспитатели иногда вынуждены выходить в ночную смену в качестве няни.

IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

87% воспитанников детского дома высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации. Только один ребёнок сказал, что взрослые недостаточно внимательны к его вопросам и просьбам. А вот оценивая доброжелательность и вежливость уже три воспитанника (20%) пожаловались на то, что воспитатели иногда ведут себя не очень хорошо. Недовольство выражают старшие воспитанники (14, 16 лет), ожидая, видимо, уже иного более взрослого отношения к себе. Они же считают, что воспитатели не всегда могут предоставить всю необходимую им информацию. Аналогичная критика была высказана ими в адрес специалистов детского дома (психолог, юрист, социальный педагог). Причем недовольство выражают опять взрослые (16 лет) воспитанники, нуждающиеся в более профильной, специализированной информации. Но думается, что в детском доме «Гнёздышко» смогут найти решение проблемы. Там собран высокопрофессиональный коллектив. За три прошедших года половина его сотрудников прошли повышение квалификации или переподготовку. Основной формой повышения квалификации стали очные курсы. За три года их слушателями были 26% сотрудников. 9% участвовали в очных семинарах, 13% использовали дистанционные способы повышения квалификации. В настоящее время один сотрудник проходит повышение квалификации.

V. Удовлетворённость качеством оказания услуг

Воспитанники детского дома полностью удовлетворены такими условиями предоставления социальных услуг, как:

* Жилыми помещениями,
* Мебелью, мягким инвентарём,
* Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования.

Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг и хранением личным вещей получилось равной 0.9 балла. Одна 16-летняя девушка сказала, что ей не хватает в шкафу места для вещей. Она же не довольна постельным бельем и тем, как оказываются парикмахерские услуги. Двум воспитанникам не нравятся гигиенические средства (мыло, шампуни).

Удовлетворенность наличием оборудования для предоставления социальных услуг – 0.8 балла. Больше всего воспитанники детского дома не удовлетворены обеспечением книгами (5 чел.). Кроме того, было высказано неудовлетворение фильмами и мультфильмами (2 чел.), спортивными тренажерами (2 чел.), музыкальными инструментами (1 чел.), спортивным инвентарем (1 чел.). Три человека сказали, что им неудобно пользоваться лестницами, горками и тренажерами на игровых площадках во дворе. Большинство пожеланий детей как раз касаются обустройства территории детского дома. 9 из 15 опрошенных воспитанников написали про футбольное поле, бассейн, тренажеры, качели-карусели.

Удовлетворенность графиком посещения родственниками - 0.7 балла вышла из-за того, что четыре воспитанника сказали, что им не совсем подходит график посещений. Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления услуг тоже - 0.7 балла. Три воспитанника (14, 15, 16 лет) сказали, что знают случаи, когда воспитатели читали личную почту ребят, просматривали их мобильные телефоны. Больше всего претензий у воспитанников к оперативности решения вопросов - 0.6 балла и питанию – 0.6 балла. 40% воспитанников детского дома отметили, что их вопросы и проблемы решаются не так быстро, как хотелось бы. Аналогичным образом обстоит дело с оценкой качества питания в детском доме – 40% детей не довольны, как готовят. Среди других пожеланий детей проведение большего числа праздников, концертов, мастер-классов, веселых стартов, прогулок в парке.

В отчётном периоде не зарегистрированного ни одной жалобы получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией.

*Выводы и рекомендации*

1. Детский дом «Гнёздышко» полностью оборудован для предоставления всех видов социальных услуг, помещения дома снабжены необходимой техникой (в том числе компьютерной), мебелью, инвентарем. Требует дополнительного обустройства территория детского дома, спортивные и игровые площадки нуждаются в обновлении и реконструкции.

2. Выявлена проблема неудовлетворенности детей качеством питания в детском доме, а также необходимость обновления библиотечного фонда новой литературой.

3. Сайт организации необходимо дополнить информацией по ряду пунктов, а также рекомендовано в структуре сайта выделить разделы, адресованные замещающим семьям и потенциальным спонсорам.

4. Средства дистанционного взаимодействия организации и получателей социальных услуг (телефон, электронная почта, сайт) работают эффективно, обеспечивая оперативные коммуникации.

**ОГКУ детский дом «Соловьиная роща» (Ульяновск)**

Ульяновский детский дом «Соловьиная роща» существует с 2002 года. В функции данного детского дома не входит социальное обслуживание детей с ограниченными возможностями, поэтому готовность учреждения к приёму таких получателей социальных услуг исключена из анализа. В настоящий момент в детском доме «Соловьиная роща» воспитываются 43 человека, из них 33 ребенка старше 10 лет. Выборка участников опроса составила 45% (от числа проживающих в возрасте старше 10 лет). Детский дом рассчитан на приём большего числа воспитанников, при этом, по словам его руководителя, условия и материальная обеспеченность учреждения позволяют без потери качества обслуживать не менее 50 человек.

I. Открытость и доступность информации об организации

Данный показатель рассчитывается как совокупность значений нескольких параметров, описывающих полноту и лёгкость получения информации об учреждении. Для детского дома «Соловьиная роща» суммарный балл получился 11,2 из 15 возможных. Это самый низкий результат, чем средний балл по всем обследуемым детским домам (среднее значение - 12,1 балла). Остановимся более подробно на отдельных характеристиках доступности информации об этой организации. Первый замеряемый параметр – размещение информации в Интернет-пространстве, данному учреждению было поставлено 0,9 баллов. Серьёзным плюсом в работе детского дома «Соловьиная роща» можно назвать сайт **-** http://[solov-roscha.ru](http://solov-roscha.ru/). Данный ресурс размещается на домене второго уровня в зоне.ru на одном из платных хостингов. Такой подход к организации информации в Интернете позволил сотрудникам детского дома разработать структуру сайта, отражающую основные показатели деятельности в удобной и легкодоступной форме. Навигацию по сайту также можно оценить достаточно высоко, поскольку названия отдельных элементов меню позволяют пользователям предположить содержание вкладки, что существенно снижает временные затраты на поиск необходимых данных. В Приложении 10 прилагается таблица, характеризующая наличие информации по государственным показателям. Практически все параметры отражены на сайте детского дома «Соловьиная роща». В разделе «Наша деятельность» представлены следующие отдельные подразделы:

* **Информационная справка ОГКУ Детский дом «Соловьиная роща»,**
* **Педагогический состав ОГКУ Детский дом «Соловьиная роща»,**
* **Структура ОГКУ Детский дом «Соловьиная роща»,**
* **Нормативные документы,**
* **Финансовая деятельность,**
* **Материально-техническое обеспечение,**
* **Отчёты,**
* **Предписания,**
* **Вакансии,**
* **Информация о попечительском совете,**
* **Антикоррупционная политика,**
* **Приём граждан.**

Показатели, касающиеся сведений об истории детского дома, о форме и видах предоставляемых детским домом услуг, о направлениях комплексной образовательной программы воспитанников учреждения, о комплектовании учреждения и участии воспитанников в региональных и общероссийских социально-значимых мероприятиях, зафиксированы в первом подразделе «Информационная справка ОГКУ Детский дом «Соловьиная роща». В подразделе «Педагогический состав» отражена полная информация о профессиональной квалификации сотрудников детского дома: должность, образование, стаж, категория. Документы, регламентирующие деятельность учреждения, – коллективный договор, правила внутреннего распорядка, устав - также выложены в открытый доступ на сайте. Финансовая деятельность отражена на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях. В подразделе «Материально-техническое обеспечение» в полной мере отражены условия и оснащенность организации необходимым оборудованием в виде удобной таблицы.

С точки зрения соответствия информации, размещаемой в Интернет, государственным показателям оценки качества оказания услуг, можно отметить только несколько пунктов, требующих доработки. В подразделе «Предписания» представлен только акт проверки органом государственного пожарного надзора юридического лица об устранении нарушений. Остальные предписания и отчеты об исполнении не представлены. Хотя специалистами детского дома планомерно ведётся журнал организации проверок. Также можно порекомендовать более широко отражать отчетную документацию на сайте, так как в подразделе «Отчёты» зафиксированы данные только за 2016 год, и нет информации о работе за предыдущие годы. Это не позволяет провести динамический анализ эффективности деятельности учреждения.

На фоне эффективной работы сотрудников детского дома «Соловьиная роща» по формированию в Интернете полноценного информационного ресурса, отражающего деятельность учреждения, недостатком выглядит несоответствие информации о комплектовании воспитанниками. На сайте представлена информация на 1.06.2017 года, однако фактическая численность получающих социальные услуги на момент проведения проверки меньше на 10 человек. Также необходимо размещать информацию о количестве свободных мест. Еще одной проблемой сайта детского дома «Соловьиная роща» можно назвать отсутствие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качествам оказания социальных услуг. Поскольку на официальном ресурсе не указана форма обратной связи для принятия заявлений и требования к их оформлению, то итоговая оценка открытости и доступности информации снизилась на целый балл.

Что касается доступности информации об организации на территории самого социального учреждения, то разнообразные информационные стенды размещены по всему детскому дому «Соловьиная роща». Они рассчитаны как на воспитанников, так и на замещающие семьи. Важная информация о детях, воспитывающихся в данном детском доме, дублируется как на общих стендах в коридорах, так и на информационных досках в семьях. Буклеты готовятся силами сотрудников самого детского дома, в основном для тех, кто занимается в школе замещающих родителей. Они находятся в прямом доступе в кабинете психолога, где проходят занятия школы. Есть как чёрно-белый, так и цветные варианты. Для воспитанников брошюр и буклетов не предусмотрено.

Одним из замеряемых показателей оценки качества оказания социальных услуг была возможность и результативность дистанционных и личных обращений в организацию. По данным параметрам, рассматриваемый детский дом получил более высокий балл, чем средние значения по всей исследуемой совокупности. Единственной характеристикой, которая повлияла на значительное снижение оценочного балла, является отсутствие на сайте формы обратной связи для подачи жалоб и заявлений, о чем уже было упомянуто выше. Но если электронная форма для жалоб и обращений еще не разработана, то условия регистрация личных заявлений не вызывают нареканий. В детском доме установлен специальный ящик доверия для сбора жалоб. Один раз в квартал специальная комиссия из сотрудников его вскрывает, заполняется протокол вскрытия. Также во время анализа деятельности детского дома «Соловьиная роща» исследователями были отмечены сложившиеся доверительные отношения между воспитанниками и сотрудниками. Ребята свободно обращались с просьбами и бытовыми вопросами напрямую к директору и к заместителю директора.

По остальным параметрам работы с дистанционными обращениями работники «Соловьиной рощи» заслужили высокие оценки качества работы. При обращениях по телефону потребителям предоставлялись полные и подробные консультации. Сотрудники детского дома внимательно и полноценно вникали в проблему, разговаривали вежливо, доходчиво объясняли, каким образом можно разрешить сложившуюся ситуацию. Были готовы в случае необходимости предоставить номера сотовых телефонов своих коллег. В консультациях по телефону специалисты данного учреждения показали знания сложившейся в Ульяновске ситуации как непосредственно в сфере социальной защиты, так и в целом в сфере охраны детства. При обращениях через электронную почту сотрудники «Соловьиной рощи» оперативно реагировали и в короткие сроки присылали результирующие письма, но в них давались в основном краткие и неполно раскрывающие возможности решения проблемы ответы, требовавшие дальнейших разъяснений. Поэтому балл был снижен на 0,1.

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

Еще раз отметим, что деятельность Ульяновского детского дома «Соловьиная роща» не предусматривает оказание услуг для детей с ограниченными возможностями, поэтому часть показателей независимой оценки качества не валидны для данного учреждения. Общий результат, который получил детский дом «Соловьиная роща» по комфортности условий и доступности их получения, составляет 3,9 баллов из 4 возможных. Фактически никаких нареканий по организации удобства для воспитанников данной организации не выявлено. Снижение показателя на 0,1 балла обусловлено неполной укомплектованностью педагогического состава, в среднем, занято около 90% штатных ставок воспитателей и прочего педагогического персонала. Хотя по наблюдениям исследователей и отзывам воспитанников это не снижает качества и комфортности предоставления социальных услуг.

Условия проживания в ОГКУ Детский дом «Соловьиная роща» соответствуют всем показателям оснащенности учреждений, предоставляющих социальные услуг для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Укомплектованность помещений оценивается в максимальный балл. Здесь последовательно реализуется принцип семейного воспитания. Для оказания социально-бытовых услуг все помещения организованы таким образом, чтобы создать у воспитанников ощущение проживания в собственной квартире. Квартиры для каждой семьи имеют индивидуальное внешнее оформление и отдельный выход на улицу. В каждой семье есть своя туалетная и душевая комната с установленными там стиральными машинами. Питание детей организовано не в общей столовой, а внутри квартиры, приготовленные специалистами блюда разносятся по «кухням», имеющимся в каждой семье. Кухни оборудованы не только необходимой мебелью – мягкие кухонные уголки, столы со стульями, подвесные шкафы - но и бытовой техникой (электрическая плита, микроволновая печь, электрический чайник, холодильник) с посудой. Воспитанникам предоставляется возможность устраивать чаепития по возникновению потребности, без необходимости обращения на общую кухню. Семейные кухни используются также для проведения занятий по социальной адаптации, по выходным члены одной семьи совместно с воспитателями готовят дополнительные блюда по желанию. Спальные места организованы по принципу отдельных спален, и рассчитаны на двух-трёх воспитанников. В нескольких спальнях, где жили воспитанники школьного возраста, были установлены двухэтажные кровати. Фактически нельзя назвать это именно спальными комнатами, так как рабочее пространство также организовано внутри данных помещений. Размеры комнат позволяют разместить там шкаф и письменный рабочий стол. В каждой комнате, в зависимости от возраста, было много игрушек, книг, полученных воспитанниками наград в конкурсах. Отдельного компьютерного класса в детском доме не организовано, но у некоторых ребят-старшеклассников, а также учащихся вузов и ссузов есть ноутбуки с выходом в Интернет. Все воспитанники имеют личный сотовый телефон и свободно им пользуются.

В квартире предусмотрена общая просторная комната отдыха. Помимо телевизора, там есть музыкальные центры, плееры и другая техника. В шкафах стоит много книг, настольных игр и наборов конструкторов. Часть стеллажей с книгами и играми вынесена в коридор. Общей библиотеки для всего детского дома нет. По словам руководства «Соловьиной рощи», отказ от неё был сознательным решением в соответствии с принятой концепцией семейного воспитания. В каждой семье собрана своя подборка книг. Интересно, что среди остальных детских домов в «Соловьиной роще» как раз оказалось много детской и подростковой художественной литературы, красочных изданий.

За каждой семьёй закреплен разнообразный спортивный инвентарь. Дети имеют прямой доступ к нему. В их распоряжении имеются не только мячи, скакалки, но и роликовые коньки со скейтбордами.

Среди всех обследованных детских домов, в «Соловьиной роще» было замечено больше всего религиозных атрибутов. Отдельной комнаты для отправления религиозных обрядов в «Соловьиной роще» нет, но в нескольких комнатах воспитанников стоят православные иконы, религиозная литература. Над входами в некоторые кабинеты сотрудников также висят православные кресты. На занятиях по художественному творчеству ребята делают подделки и на религиозную тематику. По словам сотрудников, в их доме все воспитанники придерживаются православия. Но они также сотрудничают с татарской диаспорой и при необходимости могут предоставить ребятам-мусульманам возможности для совершения религиозных обрядов.

Для оказания социально-медицинских услуг в детском доме «Соловьиная роща» организован медицинский блок, в котором, помимо кабинета врача, изолятора, есть процедурный и физиотерапевтический кабинеты, а также отдельное санитарно-гигиеническое помещение для приёма детей. Медицинский блок также имеет отдельный вход на улицу. Воспитанникам и замещающим семьям предоставлены услуги психолога, юриста и социального педагога. В детском доме нет специальной сенсорной комнаты, но отдельные элементы её оборудования есть в кабинете психолога. Спортивная подготовка воспитанников также комфортно организована. Отдельно оборудованы небольшие спортивный и тренажёрный залы. Рядом с ними предусмотрена отдельная душевая комната. Туалетные комнаты организованы и на этажах, а не только внутри квартир.

Воспитанникам предоставляются и разные услуги дополнительного образования. В самом детском доме действует секция по тхэквондо и цирковая студия. Воспитанников также регулярно водят в бассейн и устраивают разнообразные экскурсии, отдых и лечение в детских лагерях, санаториях. Для занятий актерским искусством организован собственный театр, для которого оборудовано специальное помещение со сценой. Отдельно обустроена танцевальная и изостудия, кабинеты для занятий художественным творчеством. Работы ребят украшают весь детский дом. Трудовое воспитание дополняется работой по благоустройству территории детского дома: есть теплицы, разбит сад.

III. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

По данным параметрам детским домом «Соловьиная роща» достигнуты максимально возможные показатели. По мнению опрошенных ребят, их воспитатели всегда отзывчивы, внимательны, готовы прийти на помощь. При этом воспитанники не сомневаются, что все сотрудники детского дома компетентны и хорошо разбираются в вопросах организации социальной, медицинской, педагогической и юридической помощи. Высокий уровень своей компетенции специалисты данного учреждения подтверждают и постоянно повышают на разнообразных курсах повышения квалификации. Базой для прохождения повышения квалификации является Ульяновский государственный педагогический университет, однако некоторые сотрудники «Соловьиной роща» выезжали в Москву, Саратов, Санкт-Петербург и Омск. Информация и документы об этом были предоставлены специалистам, проводящим независимую оценку качества оказания социальных услуг.

IV. Удовлетворённость качеством оказания услуг

По данным опроса, воспитанники «Соловьиной рощи» довольны тем, как организована их жизнь. Значимое большинство характеристик 100% респондентов оценили как полностью удовлетворяющие их. Так, не нашлось ни одного человека, который был бы недоволен удобством и комфортом всех помещений детского дома, их чистотой, наличием книг, игрушек, спортивного инвентаря, тренажеров. К одежде, которую они носят и в школе, и дома ребята также не высказывали никаких претензий, несмотря на опасения сотрудников детского дома. Эти опасения были связаны в основном со школьной формой, поскольку процесс закупки школьной формы строго регламентирован по тендерной системе, поэтому иногда самим работникам социального учреждения не нравится вид и удобство одежды для школьных будней. Также сотрудники сетовали на то, что в современных школах не очень строго придерживаются классического варианта школьной формы, и воспитанники тоже стремятся соответствовать внешнему виду своих одноклассников: *«хотят ходить в узких брюках, или тёмных джинсах, а не в классических костюмах».* Ребята, участвующие в опросе, полностью довольны и организация условий по уборке помещений, оказанию санитарно-гигиенических услуг. Отдельного нарекания заслужили только виды гигиенических средств, как отметил один респондент – не всегда подходит предоставленный шампунь к индивидуальным особенностям волос. Им бы хотелось иметь возможность самим выбирать.

Если обратиться к таблице оценки респондентами условий, созданных в детском доме, то можно заметить, что колебания уровня удовлетворенности крайне незначительны: от 0,9 балла до максимальной единицы. Это означает, что не более двух человек неудовлетворительно оценили рассматриваемый параметр. Если обратиться к конкретным замечаниям детей в детском доме, то оказывается, что в основном некоторые нарекания выделили те, ребята, которые проживают в «Соловьиной роще» долго. Некоторые из них отметили, что за это время почти ничего не изменилось в условиях их проживания. По их мнению, стоит заменить некоторую мебель в спальнях, а также отремонтировать или поменять сломанную или плохо работающую бытовую технику. Но несмотря на в целом очень высокий уровень удовлетворенности оснащённостью спортивным инвентарем, спортивным оборудованием, именно к организации спортивного досуга было высказано больше всего предложений. Фактически все мальчики, участвующие в опросе, просили обновить футбольное поле во дворе детского дома – в частности, уложить специальный газон для игры в футбол. Целесообразным в будущем также выглядит обновление спортивного инвентаря и его расширение, в частности, некоторые тренажеры в зале изношены и требуют обновления. Мечтой некоторых участников анкетирования стала постройка бассейна специально для детского дома «Соловьиная роща», чтобы увеличить количество часов, отведённых на плавание.

Что касается остальных рекомендаций, то, пожалуй, самым насущным вопросом для воспитанников данного детского дома оказалась организация внутри дома беспроводной сети wi-fi. Сами ребята объясняли это необходимостью работы по школьным запросам, этим же они объясняют свою зависть к тем старшеклассникам и учащимся вузов и ссузов, у которых есть ноутбуки. Школьники среднего возраста, мечтают, что они тоже будут иметь индивидуальный компьютер, когда перейдут в старшие классы.

*Выводы и рекомендации*

1. В целом, оценки, которые выставлены детскому дому «Соловьиная роща» достаточно высоки. Самым распространённым ответом участников анкетирования на вопрос о пожеланиях к организации их проживания было – *«меня все устраивает», «все очень нравится», «все отлично»*. Важно, что большинство воспитанников легко и свободно общаются со своими воспитателями, директором детского дома, другими специалистами. Их не затрудняют проблемы поиска ответов на свои вопросы, они уверены, что в любой момент могут подойти, решить свой вопрос, получить компетентный ответ. И большинство уверены, что ответ будет максимально быстрым. Только один человек поставил более низкий балл скорости решения проблем. Комфортное общение детей с персоналом «Соловьиной рощи» было отмечено и специалистами, проводившими независимую оценку. Даже при затруднениях в ответах на анкету ребята предпочитали спросить присутствующего при опросе сотрудника детского дома, поскольку доверяли и считали авторитетным именно его мнение.

2. Условия жизни во многом полностью устраивают воспитанников. Оснащённость детского дома соответствует всем государственным показателям оценки. Концепция семейного проживания в помещениях квартирного типа, внешне индивидуально выделенных, в небольших отдельных спальнях, где размещаются не более 2-3 человек, способствует повышению удовлетворенности детей. Однако темпы развития технического сопровождения образовательного процесса требуют всё большего включения в Интернет-пространство. Поэтому ребята отмечают необходимость появления у всех старших школьников компьютеров/ноутбуков в выходом во всемирную сеть. На нынешнем этапе почти ежедневно работа на домашними заданиями требует подготовки проектов, презентаций, докладов и рефератов. Установка беспроводной сети wi-fi помогла бы частично решить проблему поиска информации для школьных уроков, поскольку телефоны есть у всех воспитанников.

3. Развитость досуговой сферы в детском доме не подвергается сомнению участниками опроса. Им интересно все, что проводится в их учреждении, они с удовольствием посещают все кружки и секции. Только спортивные сооружения требуют дополнительного внимания. Необходимо обновление тренажёров и спортивного инвентаря в спортивном и тренажерном залах. Профессиональное футбольное поле с газоном, по мнению, ребят может стать визитной карточкой их детского дома.

4. Отдельных рекомендаций заслуживает сайт детского дома «Соловьиная роща». С одной стороны, сайт выглядит проработанным, грамотным и удобным. Но есть несколько моментов, которые нуждаются в корректировке. Необходимо создать отдельную страницу для обратной связи с подробными инструкциями как оформить заявление или жалобу. Также требуется своевременно актуализировать текущую информацию, в частности о количестве воспитанников. Сайт стал бы настоящим инструментом для анализа достижений детского дома, если бы на нем были более полно представлены отчеты о проделанной работе, предписания и отчеты об их исполнении.

**ОГКУ Димитровградский специальный (коррекционный) детский дом «Планета»**

Детский дом «Планета» насчитывает более чем столетнюю историю своего существования. Данный детский дом относится к специальным (коррекционным) домам, однако некоторые работы по формированию комфортных условий для детей с ограниченными возможностями реализовывались непосредственно на момент проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг. В настоящее время в учреждении проживает 27 человек, что меньше имеющихся у организации возможностей. Одной из особенностей этого социального учреждения можно назвать очень небольшое число воспитанников младшего возраста (менее 10 лет), таких оказалось только трое. Выборка анкетирования составила 42% от числа проживающих в возрасте старше 10 лет.

I. Открытость и доступность информации об организации

Этот показатель является совокупностью оценки нескольких параметров, описывающих полноту и легкость получения информации об учреждении. Суммарный результат для детского дома «Планета» оказался 12,5 из 15 возможных. В целом, по всей выборке рассчитанный средний балл ниже - 12,1. Рассмотрим более подробно отдельные показатели доступности информации. Полнота, доступность и актуальность размещения информации в интернет-пространстве была оценена в 0,9 баллов. В условиях отсутствия выделенных денежных средств на разработку сайта, покупку доменного имени и оплату хостинга, Димитровградский детский дом оформил сайт на бесплатном хостинге - http://planetadd.ucoz.ru. Такой вариант размещения в сети Интернет априори предполагает уже во многом проработанный дизайн, структуру и навигацию сайта, и потребитель бесплатного хостинга просто вкладывает свои данные в существующую модель. Это определяет некоторые параметры оценки доступности и удобства поиска информации об организации в интернет.

С одной стороны, сайт детского дома «Планета» выглядит очень живым, ярким и привлекающим внимание. В основном этот эффект достигается посредством размещения фотографий. Однако поиск необходимой информации бывает существенно затруднен, навигация по сайту во многом осуществляется методикой перебора всех страниц. Отдельных элементов меню достаточно много: «История», «Наше будущее», «Пресса о нас», «Наши выпускники», «Наши ветераны», «Наши спонсоры», «Методические материалы», «Контакты» и другие. Однако большинство государственных показателей, характеризующих эффективную работу, отсутствуют на Интернет-ресурсе данного детского дома. Если обратиться к Приложению 11, то заметно, что только чуть более половины параметров вывешены на сайте, причем часто наличествующая информация давно не актуальна. Практически все документы сосредоточены в разделе «Нормативные документы» в следующих подразделах:

* Бухгалтерские отчёты,
* Анализ воспитательной работы,
* Деятельность по реализации постановлений,
* Педагогический состав,
* Устав детского дома «Планета»,
* Лицензии,
* Структура управления детским домом,
* Документация попечительского совета.

Однако на сайте, например, невозможно найти сведения о графике и режиме работы. Финансовые документы представлены на сайте сканированным балансом за 2014 год. Информация о численности воспитанников представлена только за сентябрь 2016 года, обнаружить данные сведения также достаточно затруднительно, так они расположены в прикрепленном годовом отчете за 2015-2016 год в подразделе «Анализ воспитательной работы». Также только в этом отчете можно обнаружить сведения о материально-технической оснащенности учреждения. Фактически удобна для поиска и актуальна только полная информация о педагогическом составе и контактные данные. Для получения других сведений требуется затратить достаточно количество времени. В связи с этим необходимо рассмотреть возможность полного пересмотра структуры сайта, логику формирования отдельных вкладок и страниц. Также рекомендуется обновлять и актуализировать информацию не только в разделе «Новости», а во всех разделах, требующих своевременного обновления. В качестве положительной характеристики сайта можно отметить наличие электронного голосования о качестве работы сайта, однако в нем не указан период проведения голосования.

Другие параметры открытости и доступности информации специалистами были оценены более высоко. На территории детского дома представлены многочисленные информационные стенды, рассчитанные как на воспитанников, так и на замещающие семьи. Но некоторые стенды повешены слишком высоко для детского роста, часть информации на них неаккуратно распечатана: неровно, «полосящим» принтером. Такой подход формирует впечатление о небрежности работы сотрудников детских домов. Буклеты, в основном, выполнены в чёрно-белом формате. Социальный педагог готовит в виде небольших брошюр памятки выпускникам. Также имеется раздаточные материалы, распространяемые в ходе проведения агитпоездов и всеобучей.

Показатели открытости и доступности информации об изучаемом детском доме включали в себя измерение результативности дистанционных и личных обращений в организацию. Картина получилась достаточно противоречивая. С одной стороны, анализ по методике контрольных телефонных обращений в Димитровградский детский дом «Планета» позволил поставить наивысший балл, несмотря на затруднения с первичным доступом в связи с ведущимся в детском доме ремонте. Необходимый телефон в приёмной директора не отвечал, поэтому вначале практически все звонки попадали на вахту, а туда уже приглашали необходимых специалистов. Они разговаривали вежливо, выражали готовность оперативно решить проблему. Были готовы сразу назначить дату и конкретное время консультаций. На все вопросы при телефонном обращении были получены максимально развёрнутые ответы, не требующие более никаких уточнений. При этом на обращение через электронную почту давались подробные и понятные ответы, с объяснением всего алгоритма действия, но не во всех случаях, на одно обращение за период, отведённый на ожидание обратной связи, так и не было получено результата, поэтому был зафиксирован более низкий балл – 0,7. Можно предположить, что подобные затруднения могут быть связаны в том числе с проводящимся ремонтом.

Личные обращения и жалобы регистрируются в специальном журнале, в детском доме «Планета» установлен специальный ящик доверия. Предполагается, что любой воспитанник, слушатель школы замещающих родителей, посетитель детского дома может оставить там жалобу или заявление. В школе замещающих родителей дополнительно проводится регулярное анкетирование, в ходе которого собираются предложения об улучшении качества её работы. Несмотря на множество замечаний к организации работы сайта данного учреждения, там разработана электронная форма подачи заявления, просьбы. Однако её необходимо обновить и протестировать. Также на сайте требуется разместить сведения о способах и порядке оформления жалоб. Снова необходимо упомянуть важность актуализации информации и постоянной работы с сайтом - последние сообщения на гостевой страницы сайта относятся к 2014 году!

Личные обращения с различными вопросами у самих воспитанников не вызывают особенных затруднений, ребята свободно обращались с просьбами и бытовыми вопросами напрямую к заместителю директора, забегали в кабинеты специалистов. Но, по мнению нескольких ребят, участвующих в опросе, не всегда воспитатели детского дома компетентны ответить на их вопросы или быстро решить проблему.

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

Димитровградский детский дом «Планета» предоставляет услуги для детей с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здесь ведётся реконструкция помещений по Государственной программе «Доступная среда». Уже сделаны работы по расширению дверных проёмов на первом этаже, переоборудовано специальное санитарно-гигиеническое помещение. Ведётся установка пластиковых окон, осуществляется монтаж входной зоны. Предусмотрены цветовые выделения для инвалидов по зрению. Так как ещё не все оборудование для людей с ограниченными возможностями введено в эксплуатацию, то из дальнейшего анализа был исключён пункт, касающихся удовлетворённости работой оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения. Однако стоит обратить внимание на необходимость оборудования прилегающей территории, а также на ремонт ведущей к детскому дому «Планета» подъездной дороги. В настоящее время она неудовлетворительного качества, фактически представляет собой неровную грунтовую дорогу без какого-либо асфальтового покрытия. Затруднения при проходе по ней, особенно в дождливую погоду или оттепель, испытывают не только ребята с ограниченными возможностями здоровья, но и все остальные воспитанники, которые ходят по этой дороге не только школу, они активно посещают различные городские учреждения дополнительного образования.

Показатели, связанные с наличием оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организации, оцениваются в максимальное количество баллов. Оборудование полностью соответствует перечню оказываемых социальных услуг. Концепция расселения детей в доме предполагает разделение воспитанников по отдельным группам. В каждой группе в социально-бытовом плане ребятам предоставляются удобные спальни, рассчитанные на несколько человек каждая. В спальных комнатах установлены шкафы и тумбочки для хранения вещей, в некоторых из них есть письменные столы. Основная часть мебели новая, без заметных дефектов. Спальни аккуратно убраны, в них хранится много мягких игрушек. Большие игрушки вынесены в коридоры. В каждой группе отдельно оборудована большая комната для отдыха. В ней воспитанники смотрят телевизор, играют в видеоигры. На стеллажах расставлены книги и различные настольные игры. В помещениях мебель, а также игры и с игрушками подобраны с учётом возрастных особенностей. В каждой группе есть аквариумы с рыбами или черепахами.

Не во всех спальнях установлен письменный стол, но в группах оборудованы комнаты для выполнения школьных уроков. В них расставлено достаточное количество письменных столов, чтобы каждый воспитанник мог найти удобное место для выполнения домашних заданий. Иногда такие комнаты соединены с кухней и столовой, между ними нет дверей. Тем не менее, в первых создана рабочая атмосфера. А поскольку приготовление пищи для повседневных завтраков, обедов и ужинов происходит в рабочих помещениях детского дома, то от учебного процесса воспитанников ничего не отвлекает. Кухни, оборудованные в каждой группе, оснащены всей необходимой бытовой техникой: электрическая плита, микроволновая печь, электрический чайник, - и необходимой посудой. Вместе с воспитателями ребята проводят здесь «кулинарные часы», на которых учатся готовить себе еду, устраивают чаепития и маленькие праздники. Помимо групповых кухонь, в детском доме есть общая просторная столовая, именно там обычно питаются воспитанники.

Санитарно-техническое оборудование также соответствует оказываемым социальным услугам – практически все группы оснащены туалетными и душевыми комнатами. Только в одной группе туалет находится на другом этаже. Чтобы дети ночью не спускались по лестнице, воспитатели соседней группы предоставляют ребятам из этой группы свою туалетную комнату. В туалетах и душевых комнатах выполнены все санитарно-гигиенические требования, для детей дошкольного возраста предоставлено сантехническое оборудование, соответствующее возрасту и ростовым размерам маленьких детей. В каждой группе установлены стиральные машины, которыми учат пользоваться воспитанников.

В распоряжении детского дома имеется хорошо отремонтированный актовый зал со сценой, оснащённой мультимедийной системой, звуковой аппаратурой. Зал служит также для проведения внеклассных занятий с использованием Power Point презентаций. Правда, некоторые респонденты отмечали, что не всегда в актовом зале находится место для всех желающих, и расширение площади актового зала является актуальной задачей на будущее. Давно не пополнялся фонд библиотеки современной художественной литературой, там практически нет красочных детских изданий. Сотрудники жаловались на то, что иногда жители приносят им в библиотеку давно устаревшие, не нужные им самим издания, например, собрание сочинений В.И. Ленина. Денег же на собственную покупку книг им не выделяется.

До ремонта одна из комнат специалистов использовалась в качестве компьютерного класса, но теперь временно туда переселены сотрудники из других кабинетов. Тем не менее, в некоторых групповых учебных комнатах установлены компьютеры. Пользоваться wi-fi и выходить в Интернет разрешается только старшим ребятам. Хотя для воспитанников проводятся занятия по кибербезопасности. Для повышения коммуникативных навыков для воспитанников организовываются разнообразные экскурсии, выездные праздники. Они отдыхают и проходят лечение в детских лагерях, санаториях.

В детском доме полностью оборудован медицинский блок. В настоящее время оформляется лицензия врача-психиатра, так как увеличилось число детей, поступающих с задержками психического развития. В «Планете» выделена и полностью оснащена собственная сенсорная комната. Здесь также функционируют кабинеты социального педагога, психолога (работают два специалиста), логопеда и дефектолога, а также юриста. Тут регулярно устраиваются дни правовой помощи. Все кабинеты имеют полное методическое оснащение. Следует отметить, что в данном детском доме организован уголок для отправления религиозных обрядов. Большую помощь этому социальному учреждению оказывает Мелекесская епархия, а также «Клуб православной молодёжи», оттуда приходят волонтёры для проведения мастер-классов с детьми. Все воспитанники являются православными. Когда в доме жили дети из числа татар, «Планета» сотрудничала с местной татарской гимназией. В частности, ребята из детского дома ходили туда на театральные постановки на татарском языке.

Постинтернатное сопровождение, работа с выпускниками успешно ведется в Димитровградском детском доме. Бывших воспитанников приглашают на праздники, осуществляют юридическую поддержку. Специально для выпускников в доме оборудована социальная гостиница, но её используют для временного принятия детей из других детских домов, например, ожидающих медицинского обследования. В связи с работой социальной гостиницы, сотрудники считают не очень удобной ограничения срока заселения в неё 6 месяцами. В некоторых случаях пребывание в ней по разным причинам затягивается.

В детском доме выделено достаточно много помещений под различные творческие кружки, имеется швейная мастерская. Воспитанников посещают городскую школу искусств. В свою очередь, её учащиеся приходят со своими выставками в детский дом. Проблемой является досуговая занятость мальчиков-подростков. На базе детского дома нет технического кружка или столярной мастерской. На территории детского дома оборудованы волейбольные и футбольные площадки, зимой заливается каток. По выходным дням детский дом проводит централизованные занятия спортом, используя залы близлежащих школ, а также ребята посещают в бассейн. Потому что своего спортивного зала в «Планете» не выделено, также не предусмотрен тренажерный зал. В совокупности с отсутствием технических кружков, это вызывает у некоторых воспитанников недовольство имеющимся спортивным инвентарем. Оборудованность территории детского дома тоже не 100% устраивает ребят. По их мнению, необходимо более широкое разнообразие турников, лесенок, качелей и тому подобного во дворе. Отсутствие же крытого спортивного зала делает тем более актуальной современно оборудованную площадку для подвижных игр со специальным искусственным покрытием.

ОГКУ Димитровградский детский дом «Планета» также не полностью укомплектован педагогическими кадрами, полученный балл равняется 0,8. По словам самих сотрудников, серьезной текучести кадров не наблюдается.

III. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

Общий балл детского дома «Планета» в рейтинге показателей по данному пункту составил 2,8 баллов. Данная совокупная характеристика отражает оценку потребителей социальной услуги по двум критериям – доброжелательность и компетентность. Дополнительным параметром является уровень подготовки педагогических кадров и постоянное повышение ими своей квалификации. Оценка последнего критерия – максимально высокая, работа по совершенствованию профессионального уровня сотрудников детского дома выполняется в полном объёме. За последние три годы все сотрудники проходили разные формы повышение квалификации. 68% были участниками очных курсов. 18% посетило очные семинары. 27% освоили дистанционные формы повышение квалификации. Часть сотрудников прошло переквалификацию сразу по нескольким формам. Большинство педагогов стабильно повышает квалификацию на базе Ульяновского государственного педагогического университета. В 2016 году трое сотрудников прошли обучение в Федеральном государственном бюджетном научном учреждении «Институт управления образованием Российской академии образования» (г. Москва).

Другие критерии, связанные с субъективной удовлетворенностью получателей социальных услуг, были оценены ниже – по 0,9 баллов каждый критерий. Как уже было отмечено в пункте об удовлетворенности организацией личных обращений, в наблюдениях специалистов, проводящих независимую оценку качества оказания социальных услуг, не были зафиксированы затруднения воспитанников при взаимодействии с воспитателями и представителями администрации детского дома «Планета». Однако, по мнению нескольких ребят, участвующих в опросе, не всегда воспитатели детского дома компетентны ответить на их вопросы, а 27% опрошенных отметили, что не всегда насущный для них вопрос решается так быстро, как они рассчитывают. При этом во время опроса, воспитанники Димитровградского детского дома «Планета» выглядели очень уверенно, с уважением обращались к посторонним, а также к воспитателям и другим сотрудникам организации. Претензии к скорости решения своих проблем и компетенции педагогов высказывали ребята, достаточно долго живущие в данном детском доме. Возможно, они связаны со сменой некоторых воспитателей за период их проживания. Причём, компетенция остальных сотрудников учреждения – социальных педагогов, юристов, психологов – не вызывает сомнения у опрошенных. Можно предположить, что к узким специалистам воспитанники обращаются намного реже, с конкретным вопросом, так или иначе связанным с профессиональной деятельностью сотрудника. В то время как воспитатели несут более широкую ответственность, ежедневно решая массу повседневных мелочей и отвечая на вопросы, которые интересуют ребят. И эти вопросы могут и не входить в зону компетенции педагогов.

IV. Удовлетворённость качеством оказания услуг

Интересно, что также как и в случае с другими детскими домами, в Димитровградском детском доме «Планета» больше всего замечаний высказывали ребята, долго проживающие в данном учреждении. Для них незаметны позитивные изменения, произошедшие за эти годы в их доме. В то время как 100% воспитанников, которые переехали в этот детский дом 2-3 года назад, уверены, что за это время условия существенно изменились в положительную сторону. Поэтому измеряемый коэффициент оказался ниже 1 балла – 0,8.

Большинство условий, которые предоставляются в исследуемом учреждении, получатели социальных услуг оценивают как максимально комфортные. Их в целом удовлетворяет и удобство пользования всеми помещениями детского дома, включая комнаты отдыха, библиотеку, санузлы, кухни, учебные комнаты, и чистота в них, и установленная мебель, достаточность места для хранения вещей. Выделился только один пункт, который удовлетворяет не 100% опрошенных – это мебель в спальных комнатах, в частности кровати. Конечно, данное замечание касается не всех спальных мест, но, некоторые воспитанники отмечали, что кровати не очень удобные, и спать на них некомфортно. Также дискомфорта отдельным ребятам добавляет недостаточно частая смена постельного белья. Зато к бытовой технике ни у одного респондента не нашлось значимых претензий, как объясняли участники опроса, даже если вдруг происходит поломка какого-то оборудования: телевизоров, стиральных машин, кухонной техники – ремонт или замена происходит в краткие сроки.

Остановимся на других параметрах, которые, по мнению получателей социальной услуги, требуют корректировки. Нарекания у воспитанников вызвала одежда, которую им предоставляет детский дом. Среди опрошенных были и те, кому не нравится вся одежда и обувь - и верхняя, и домашняя, и школьная, и праздничная, и даже спортивная. Но больше замечаний, касалось все-таки школьной формы. Её красота и соответствие современным веяниям моды среди школьников волнует, как мальчиков, так и девочек в старшем школьном возрасте. Именно этими же тенденциями ребята объясняли, почему не всегда довольны выданными гигиеническими средствами.

Больше всего предложений и комментариев поступило от опрошенных по поводу благоустройства территории для активного проведения досуга, и организации занятий спортом внутри самого детского дома «Планета». Выше уже подробно рассматривалась корреляции между снижением уровня удовлетворённости определёнными показателями и вопросами отсутствия собственных спортивных сооружений, в частности спортивного и тренажёрного залов. Именно поэтому среди мероприятий, которые сами воспитанники предлагали проводить как можно чаще, выделялись только спортивные мероприятия («Веселые старты», футбольные состязания). В отношении всех остальных мероприятий была высказана единодушная оценка – *«все, что я хочу, уже проводится, очень много интересных мероприятий и праздников».* Так, именно удовлетворенности количеством и качеством спортивного инвентаря и тренажеров были поставлены более низкие оценки – 0,9 баллов, чем оснащенность книгами, играми, видеофильмами. Желание играть в футбол на профессионально-оборудованной открытой площадке высказывали многие мальчики-участники опроса. Девочки в своих рекомендациях сосредоточились на оборудовании территории площадками для активного досуга – увеличить количество качелей во дворе, расширить ассортимент предлагаемых турников, лесенок и других вариантов развлекательно-спортивных уличных комплексов.

*Выводы и рекомендации*

1. Несмотря на подробное рассмотрение выявленных несоответствий, совокупные баллы, которые выставлены Димитровградскому детскому дому «Планета» по результатам анализа показателей, достаточно высокие. Наличие оборудованных помещений, условия предоставления социальных услуг, беспрепятственного доступа в организацию для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и маломобильных групп получателей социальных услуг – все эти параметры соответствуют запросам. Сейчас в учреждении идёт плановый ремонт по государственной программе «Доступная среда», однако этой программой не предусмотрено благоустройство подъездной дороги к детскому дому. В настоящий момент путь по неровной грунтовой дорожке к центральным воротам «Планеты» в сырую погоду затруднителен и для ребят, которые ходят ежедневно в школу, и для взрослых, и тем более для воспитанников с ограниченными возможностями здоровья. Необходимо рассмотреть возможность выделения финансирования для улучшения имеющейся ситуации.

2. Условия проживания детей организованы комфортным образом, в каждой группе предусмотрена комната для отдыха и релаксации, оснащенная необходимой техников, книгами, игрушками, аквариумами с рыбами или черепахами. Для подготовки школьных уроков организованы удобные рабочие места. Воспитатели, совместно с остальным специалистами, придумывают и организуют мероприятия, которые вызывают только позитивные оценки у воспитанников.

3. Взаимодействие педагогического состава Димитровградского детского дома «Планета» со своими подопечными выстроено с точки зрения учета мнений сами ребят и уважительного к ним отношения. При этом воспитанники высказывали необходимость быть более самостоятельными, в подростковом возрасте возникает потребность самому выбирать потребляемые товары, особенно это касается продукции, определяющей внешний вид индивида. Можно порекомендовать рассмотреть возможность частичного участия учащихся средних и старших классов в выборе одежды, гигиенических средств, продуктов.

4. Сотрудниками детского дома «Планет» продумана достаточно эффективная система спортивных тренировок и состязаний, которые проводятся на сторонних площадках. Однако именно недостаток оборудованных спортивных сооружений и отмечали чаще всего в своих пожеланиях участники опроса. В идеале наиболее полно соответствует их запросам собственный спортивный и тренажерный залы, а также открытое футбольное поле с искусственным покрытием.

5. Отдельного внимания требует совершенствование системы размещения информации о детском доме в сети Интернет. В настоящий момент на сайте необходима разработка полной и продуманной структуры, удобной навигации и логически обоснованных названий для элементов меню. Также нужно проводить систематическую работу по актуализации информации по всем государственным показателям.

**ОГБУ «Комплексный центр социального обслуживания в р.п. павловка»**

«Комплексный центр социального обслуживания функционирует в р.п. Павловка» начал свою работу с июля 2015 года. Особенность данного Центра связана с широким спектром социальных услуг, рассчитанных на разные группы населения: пенсионеров, инвалидов, детей-инвалидов и семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Организационно работа Центра строится по трём направлениям: отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов, отделение по реабилитации детей и подростов с ограниченными возможностями здоровья, а также по оказание психолого-педагогической помощи семьям и детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Независимая оценка проводилась с учётом специфики вышеназванной структуры. В расчёт принималось как мнение старшего поколения получателей услуг – пенсионеров, так детей и их законных представителей. В «Комплексном центре» граждане обслуживаются в полустационарной форме и на дому. В ходе данного обследования согласно техническому заданию оценивалась только полустационарная форма работы.

Согласно данным открытых источников за два с половиной года работы Центра услуги получили в общей сложности более 1000 человек. Основную долю получателей услуг по всем формам их предоставления составляют люди старше 55 лет. Среди пенсионеров, обсуживающихся в полустационарной форме, на сегодняшний день сформировалось активное ядро, которое функционирует как инициативная общественная группа. На момент проведения независимой оценки согласно контрольным цифрам госконтракта Центр оказывал услуги в полустационарной форме 32 гражданам (включая оказание социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала людей, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг). Однако на практике, принимая во внимание общественно-значимую роль данной организации в жизни райцентра, количество вовлечённых работу Центра значительно больше. Можно утверждать, что «Комплексный центр» занял в районе уникальную нишу, оказывая не только социальные услуги населению, но и стал фактически центром культурно-досуговой жизни поселка. На его базе организуется клубная, кружковая, спортивная деятельность, проходят массовые мероприятий досуга детей и пожилых.

I. Открытость и доступность информации об организации

Данный блок вопросов в ходе проведения независимой оценки выявил самые большие проблемы. Полнота и актуальность информации об организации оценивалась как на официальном сайте Центра, так и на информационных стендах в помещении самой организации. Фиксировалось наличие необходимых материалов, их содержание, удобство доступа и пользования для реальных и потенциальных получателей услуг. Набранное количество баллов по этому направлению – 1,3 из 3 возможных. Основные нарекания следует высказать собственно в адрес сайта организации, задача которого информировать и налаживать взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания. Однако именно недочёты в представлении информации о деятельности организации на её официальном сайте в соответствии с порядком размещения, утвержденным уполномоченным органом исполнительной сласти (часть 3 статьи 13 ФЗ от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан РФ»), привели к тому, что оценка оказалась ниже среднего.

В организации функционирует официальный сайт: http://koupd.ucoz.net, информация на котором представлена не в полном объёме и соответствует всего 30% необходимых материалов. Следует отметить, что ни сайте полно представлена информация контактных данных организации, график и режим её работы, перечень видов и форм оказываемых социальных услуг, порядок и условия их предоставления. Так же на сайте содержатся правила внутреннего распорядка, текст коллективного договора, представлена отчётная информация о проводимых мероприятиях. К основным информационным недочётам следует отнести отсутствие следующей информации:

* Даты государственной регистрации,
* Информации об учредителях,
* Структуры и органов управления,
* Численность получателей услуг (в целом и по формам обслуживания),
* Данные о персональном составе работников, в том числе с указанием их квалификации и опыта работы,
* Данные о материально-техническом обслуживании,
* Количество свободных мест по разным видам и формам обслуживания,
* Объём предоставленных социальных услуг,
* Имеющиеся лицензии,
* Данные о финансово-хозяйственной деятельности Центра,
* Предписания органов гос. контроля и пр.

Таким образом, в целом на сайте отсутствует большая часть необходимой информации. Однако имеющаяся структура сайта является простой и удобной с точки зрения навигации пользователей. Есть альтернативная версия для инвалидов по зрению.

Поскольку новая версия сайта была создана непосредственно перед независимой оценкой, (так что новый адрес сайта на момент проверки не знали не только в уполномоченном исполнительном органе власти, но и сами сотрудники Центра) не удалось избежать многих проблем. Во время обследования зафиксированы технические проблемы, связанные со сложностью загрузки сайта (как со стационарных компьютеров, так и с мобильных устройств). Проблемы возникают в первую очередь из-за большого количества автоматически всплывающей рекламы, не имеющей даже близкого отношения к услугам Центра. Недостаточность ресурсов, предоставляемых на бесплатных сервисах размещения сайтов, делает невозможным решить данную проблему самостоятельно силами сотрудников Центра.

Что касается самих получателей услуг, которые приняли участие в опросе, только 3 человека обращались к сайту за информацией. Зато они активно пользуются аккаунтами организациями в социальных сетях именно ими для оперативного обмена информацией, связанной с проектами и мероприятиями, организуемыми на базе Центра, а не сайтом организации. Однако эти площадки созданы самими посетителями, и не являются альтернативными Интернет-ресурсами самой организации. Для распространения информации о деятельности «Комплексного центра», проводимых мероприятиях в райцентре используются традиционные каналы коммуникации (достаточно эффективные по мнению получателей социальных услуг). В местной газете регулярно даются объявления о предстоящих мероприятиях. Они также вывешиваются по посёлку, например, возле супермаркета «Магнит».

К тому же в самом «Комплексном центре» на стендах представлена вся основная информация. Следует отметить качество оформления этих наглядных материалов. В числе положительных практик следует выделить, что большое внимание уделяется отражению на стендах информации о событиях повседневной жизни Центра. Как взрослые получатели услуг, и дети читают информацию, представленную на стендах организации (14 человек из 16, принявших участие в опросе). Самый большой и подробный информационный стенд находится в детском отделении «Комплексного центра». На нём представлена вся информации об услугах Центра для семей с несовершеннолетними детьми. Его, несомненно, можно рекомендовать в качестве примера другим организациям.

Во взрослом отделении информация разнесена по нескольким стендам. Однако в качестве замечания следует отметить, что информация на них представлена без учета возрастных особенностей пожилых посетителей Центра. В разговорах они высказывали пожелание печатать информацию более крупным шрифтом. Часть информационных стендов расположена в административном здании. Брошюры и буклеты раздаются в ходе проведения агитпоездов. Их нет в прямом доступе в помещениях «Комплексного центра». Посетители не получают «на руки» какие-либо брошюры и буклеты.

В «Комплексном центре» имеются необходимые дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг. Однако контактная информация требует обновления и корректировки. Так телефон, указанный на сайте организации (84248-2-11-37), а так же во многих телефонных Интернет-справочниках оказался недоступным. Звонки осуществлялись по телефону (84248) 2-20-65. В «Комплексном центре» ведется книга отзывов и предложений. На сайте предусмотрена электронная форма обращения, заведён форум. Но на форуме практически нет отзывов. На сайте в разделе «Антикоррупция» указаны телефоны органов по противодействию коррупции, но нет телефонов организаций, куда можно обратиться с жалобами по вопросам качества оказываемых услуг. В качестве замечания следует отметить в целом отсутствие информации, как на информационных стендах, так и на сайте организации о порядке возможных обращений граждан с жалобами по вопросам качества оказания социальных услуг. Такая информация есть только на сайте уполномоченного исполнительного органа. При этом сама возможность направления заявления, предложений и отзывов о качестве услуг предусмотрена как в личной форме, так и on-line.

Результативность обращений в организацию при использовании дистанционных способов оказалась достаточно высокой (1,8 балла из 2 возможных). Однако сотрудники «Комплексного центра» охотнее и качественнее оказывают консультации именно по телефону, а не по запросам через электронную почту или на сайте организации. На обращение через электронную почту в ответах рекомендовалось позвонить по телефону или давалась неполная информация. Возможно, что не все сотрудники уверенно могут пользоваться сайтом организации, испытывают затруднения в подготовке электронной корреспонденции. По телефону давались развёрнутые консультации, в случае необходимости к телефону подходили несколько специалистов Центра. Подробно останавливались на перечне документов, требуемых для получения их услуг, давали советы по их заполнению. По телефону говорили вежливо, радушно, пытаясь вникнуть в проблему. Выражали готовность помочь в создавшейся ситуации. Хорошо были информированы не только о ситуации в самом районном центре Павловка, но и в других населённых пунктах, относящихся к ним районов.

Несмотря не имеющиеся недочеты в информационном обеспечении деятельности Центра, уровень удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации самих получателей социальных услуг, полученных в ходе опроса, достаточно высокий – 91%. Особенно высоко оценивается уровень личных обращений.

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

В ходе независимой оценки изучалась комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения по следующим критериям: доступности условий беспрепятственного доступа в организацию для инвалидов (в том числе детей-инвалидов), наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, оценку благоустройства помещений и территории. Следует сразу отметить, что само здание бывшего детского дома, где сейчас находится Центр, позволяет зонировать пространство предоставления услуг для разных возрастных категорий граждан, заниматься одновременно разными видами деятельности, не мешая друг другу. Общий уровень удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг высокий (количество баллов –7,3 из 8 возможных).

«Комплексный центр» оборудован по Государственной программе «Доступная среда». Установлены уличные пандусы, соответствующим образом обустроены входные группы как детского, так и взрослого отделения, на первых этажах соблюдена достаточная для проезда инвалидных колясок ширина дверных проёмов. В обоих отделениях сделаны тактильные направляющие дорожки, поручни в коридорах, доводчики дверей. Во взрослом отделении имеется специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение. В детском отделении такого помещения нет. Но там имеется инвалидная коляска и несколько велосипедов для инвалидов. Второй этаж детского отделения по причине отсутствия в здании лифта не оборудовался для занятий там с инвалидами и маломобильными группами получателей социальных услуг. Во дворе предусмотрены специальные места отдыха по пути передвижения. Однако пожилые посетители Центра жаловались на плохое асфальтное покрытие двора. Бывает, что в трещинах дорожек застревают трости, а лужи и ямы приходится обходить или перепрыгивать. На момент проверки территории Центра была частично заменено асфальтное покрытие. На балансе есть автотранспорт для перевозки инвалидов, в том числе «колясочников».

В целом, «Комплексный центр» соответствует критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри здания. На территории имеется пункт охраны. В помещениях оборудованы гардеробы, в наличии туалеты. В исправленном состоянии системы канализации, холодного водоснабжения. В помещениях чисто, поддерживается комфортная температура. Сами получатели социальных услуг в ходе опроса оценили комфортность условий на 94%, благоустройство помещений и территории оценивается еще выше – 95% и 94% соответственно. Удобство пользования игровыми и спортивными площадками не вызывает никаких нареканий со стороны респондентов. Но к благоустройству двора были высказаны определенные замечания и пожелания, которые касались асфальтобетонного покрытия дорожек, наличия беседок, детского городка. Кроме того, некоторые замечания прозвучали в отношении медицинских кабинетов, библиотеки и туалетов. Однако они связаны не столько с неудовлетворенностью этими услугами, сколько с отсутствием опыта пользования этими помещениями. Так, например, как оказалось, о библиотеке знают не все, кто пользуется услугами Центра. Она перешла от бывшего детского дома, поэтому ее фонд составляет преимущественно старая учебная литература. Библиотека не пользуется интересом ни у старшего поколения, ни у детей с подростками. Сотрудники полагают, что исправить бы положение могла бы подписка на интересные газеты и журналы.

В «Комплексном центре» для социально-бытовых услуг предусмотрена комната отдыха, небольшая кухня, используемая при организации и проведении праздников. Кухня используется также для обеспечения своевременного питания детей, больных диабетом. На кухне есть микроволновая печь, электрическая плита и электрический чайник. Для оказания социально-медицинских услуг в «Комплексном центре» имеется кабинет массажа, для которого закуплено новое оборудование – две специальных массажных кушетки. Ведётся приём врача-педиатра, работают медицинские сестры. Однако существует проблема набора медицинских кадров, так как работа в Центре не засчитывается в медицинский стаж. Сотрудники и посетители высказывали общее пожелание о расширении числа оказываемых медицинских услуг, например, открытии процедурного и физиотерапевтического кабинетов из-за неудобного для многих расположения местной поликлиники. В Центре много внимания уделяется занятиям физкультурой, в обоих отделениях установлены спортивные тренажёры. Во взрослом отделении открыт теннисный зал. Ведутся занятия по скандинавской ходьбе. Также планируется в ближайшее время установка уличных антивандальных тренажёров и детского городка на территории Центра. В туалетах соблюдаются санитарно-гигиенические требования, но во взрослом отделении на момент проведения обследования отсутствовала туалетная бумага, а туалете детского отделения в замене явно нуждалась занавеска, закрывающая окно первого этажа.

Для оказания социально-психологических услуг работает кабинета психолога. В Центре есть полностью оборудованная сенсорная комната, доступная как для детей, так и для взрослых. Для оказания социально-педагогических услуг в детском отделении ведут приём учитель-логопед, социальный педагог и воспитатели. У каждого из них есть отдельный полностью оборудованный кабинет. Несколько комнат отведено для занятий в кружках. Нашлось место даже кукольному театру! Во взрослом отделении есть актовый зал и библиотека. Важно, что «Комплексный центр» после закрытия поселкового клуба взял на себя его функции. Актовый зал и ещё несколько комнат служат площадкой для репетиций, занятий в творческих студиях. Для оказания социально-правовых услуг работают кабинеты юриста и социальных работников. В «Комплексном центре» есть доступные для всех швейная мастерская и компьютерный класс. На базе швейной мастерской проводятся различные мастер-классы. Но для их организации, а также поддержания кружковой работы, Центр нуждается в материалах для подделок. Однако во всех помещениях «Комплексного центра» стоит много старой мебели, особенно диванов, стульев и кресел, шкафов, оставшейся еще после детского дома.

III. Время ожидания предоставления услуг

Данный параметр оценивался только для «Комплексного Центра социального обслуживания р.п. Павловка». В частности, замерялась доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации больше установленного срока, от общего числа опрошенных и среднее время ожидания приёма к специалисту организации при личном обращении, от общего числа опрошенных. Существенных нареканий по данному параметру не выявлено. Среднее время ожидания приема к специалисту не превышает 15 минут. Однако 13% опрошенных (2 человека) все же ожидали предоставление услуги выше установленного срока.

IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

Вопросы доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации имеют важное значение для данной сферы, затрагивают очень важную часть работы коллектива, который должен создавать особую атмосферу, положительный психологический климат. По этому параметру было набрано максимальное количество баллов - 3 из 3 возможных. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации, от общего числа опрошенных составила 97%. Столь же высоко была оценена и компетентность работников организации (97%). Следует отметить, что в анкетах респонденты в открытой форме высказывали благодарность и писали наилучшие пожелания в адрес работников Центра, подчёркивая именно их внимательное отношение к людям.

По данным Центра укомплектованность специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, составляет на сегодняшний день 96%. За время существования «Комплексного центра» 30% специалистов прошли переподготовку по профилю социальной работы, все без исключения сотрудники в течение трёх лет прошли повышение квалификации.

V. Удовлетворённость качеством оказания услуг

Все без исключения опрошенные положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации. В целом, уровень удовлетворенности качеством оказания услуг оценивается высоко (4,4 балла из 5 возможных). Однако, наличие отрицательных оценок по некоторым критериям данного блока не позволили оценить его максимально. Наибольшие нарекания вызвала старая мебель, подборка книг, фильмов, игр и т.п. Высказывались пожелания в адрес обновления спортивного инвентаря (мячей, гантелей, лыж и пр.), открытия бильярдного зала. Практически все озвучивали идею строительства бассейна. Несколько заниженные оценки по параметру оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением (0,7 балла) связаны с отсутствием о нём информации у респондентов на момент проведения опроса.

Анкетирование выявило самый высокий уровень удовлетворённости качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер. При этом сами получатели услуг (как взрослые, так и дети) готовы ещё больше включаться в массовые мероприятия. Например, высказывались идеи проведения детского карнавала, ещё большего числа спортивных соревнований. Дети в своих анкетах предложили варианты расширения кружковой работы Центра (открытие танцевального кружка, детского хора, кружка рисования и черчения). Все опрошенные безоговорочно готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

*Выводы и рекомендации*

1. В целом оценка качества оказания услуг «Комплексным центром социального обслуживания в р.п. Павловка» оказалась на достаточно высоком уровне. По некоторым параметрам были получены максимальные оценки. Так получатели услуг очень высоко оценили внимательность и доброжелательное отношение сотрудников, их уровень компетентности. Очень высоко оценивают их работу в плане проведения мероприятий, оказания социально-медицинских, социально-психологических и социально-педагогических услуг. Все принявшие участие в опросе положительно оценивают изменения качества жизни в результате посещения Центра. Для совершенствования системы организации социально-медицинской помощи на базе Центра ими предлагается:

- Расширение числа оказываемых медицинских услуг (открытие процедурного и физиотерапевтического кабинетов),

- Объединение усилий кадрового потенциала, работающего в учреждениях различной ведомственной подчиненности,

- Решение проблемы привлечения собственных медицинских кадров (в том числе, возможности учета медицинского стажа работы),

- Организация консультаций узких специалистов (возможно дистанционно).

В плане улучшения социально-психологических, социально-педагогических, социально-правовых услуг потребители рекомендуют:

* Продолжить дальнейшую работу по усилению методического сопровождения деятельности «Комплексного центра», обмена опытом работы аналогичных Центров в других регионах, технологиями, инновационными формами и методами,
* Расширять спортивную и кружковую деятельность в соответствии с запросами получателей услуг разного возраста.

2. Существуют серьёзные замечания в плане обеспечения открытости и доступности информации об организации, представленной на ее официальном сайте. На сегодняшний день на сайте отсутствует значительная часть необходимой информации. Это касается как некоторых параметров, характеризующих саму деятельность организации, так и возможности обратной связи с получателями услуг (хотя необходимые дистанционные способы взаимодействия в целом предусмотрены). Кроме того, возникают технические сложности загрузки сайта, которые делают его недоступным для пользователей. Для дальнейшего совершенствования системы информационного обеспечения деятельности «Комплексного центра социального обслуживания» требуется:

* Доработать сайт организации, информационные стенды в соответствии с порядком размещения согласно части 3 статьи 13 ФЗ от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан РФ» и выявленными недочетами,
* Регулярно проводить информационный аудит, предоставлять и обновлять информацию на сайте и стендах об оказываемых образовательных услугах. Для облегчения процедуры контроля датировать размещенные документы и материалы,
* Рассмотреть вопрос о возможности перехода на другой сервис для размещения сайта организации,
* Создать аккаунта организации в социальных сетях для оперативного информирования и получения обратной связи реальных и потенциальных получателей услуг,
* Учитывая территориальную удаленность района шире развивать систему on-line-общения посредством «Skype» (в том числе консультации по юридическим вопросам, консультации узких медицинских специалистов, организация презентаций, обучающих семинаров и прочих трансляций).

3. Для распространения информации о деятельности «Комплексного центра», проводимых мероприятиях чаще используются традиционные каналы коммуникации – информационные стенды, печатные объявления. Следует отметить полноту и актуальность именно очных форм предоставления информации. В результате уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации самих получателей социальных услуг более 90%. Информация о деятельности Центра активно распространяется и по личным каналам. В целом уровень личных обращений оценивается особенно высоко.

4. «Комплексный центр» соответствует критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри здания. В рамках программы «Доступная среда» были созданы основные условия для инвалидов (в том числе детей-инвалидов). Оборудованы помещения для предоставления социальных услуг (предусмотрена комната отдыха, кухня, тренажерный залы, теннисный зал, кабинеты массажа, сенсорная комната, кабинет психолога, логопедический кабинет, швейная мастерская, компьютерный класс и многое другое). Получатели социальных услуг в целом высоко оценили уровень благоустройства помещений и территории. Основные нарекания со стороны пользователей услуг звучат в адрес материально-технического обеспечения работы Центра (старой мебели, библиотечного фонда, видео-продукции, спортивного инвентаря). В плане обеспечения условий комфорта в организации в первую очередь, обратить внимание на следующие проблемы:

* Организация питания для детей после школы в течение времени пребывания в Центре;
* Регулярный контроль оснащения туалетных комнат предметами гигиены;
* Расширение детской игровой зоны и зон отдыха на прилегающей территории.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. интервьюера | Андреева Ю.В., Леванов А.В.  Приложение 5 | | |
| Дата личного наблюдения: | «7» октября 2017 г. | | |
| Время начала: | 15:00 | Время окончания: | 16:30 |
| Дата анализа сайта | «5-6» октября 2017 г. | | |
|  | | | | |

**Карта независимой оценки качества оказания услуг**

организацией социального обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| *Областное государственное казённое учреждение* | |
| *для детей-сирот и детей - оставшихся без попечения родителей -* | |
| ***специальный (коррекционный) детский дом*** | |
| ***для детей с ограниченными возможностями здоровья «Дом детства»*** | |
|  | *(указать полное название организации)* |

**I. Открытость и доступность информации об организации**

I. (1) Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (1.1) Рейтинг открытости  http://bus.gov.ru/ | **0** | 99. Информация  отсутствует |
|  | *(указать значение)* |

Примечание: На сайте bus.gov.ru имеется заполненная карточка детского дома «Дом детства», но нет рейтинга открытости из-за того, что его независимая оценка проводится впервые.

Официальный сайт организации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **http://www.uldetdom.narod.ru** | | | |
| *(указать адрес сайта)* | | | |
| I. (1.2) Наличие информации об организации на сайте (согласно ФЗ №442 от 28.12.2013 г.) | | | | |
| **П1.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П6.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Дата государственной регистрации | + | 6.1. Материально-техническое обслуживание |  | |
| - Учредители | + | - (при наличии) Библиотека | - | |
| - Адрес (местонахождение) | + | - (при наличии) Объект(-ы) спорта | + | |
| - Электронная почта | + | - Условия проживания | - | |
| - Другие электронные сервисы для обращения | + | - Условий обучения | - | |
| - Контактные телефоны | + | - Условия воспитания | - | |
| - Филиалы (при их наличии) |  | - Условия питания | - | |
| - График работы | + | - Условия медобслуживания | + | |
| - Режим работы | + | - *(при наличии)* доступ к сети Интернет | - | |
| **П2.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - *(при наличии)* к информационным системам | - | |
| - Структура | + | в сфере социального обслуживания |
| - Органы управления | + | - Другое мат.-тех. обслуживание | - | |
| **П3.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П7.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Виды социальных услуг | + | - Количество свободных мест по разным | + | |
| - Форма социального обслуживания | + | видам и формам обслуживания |
| Порядок и условия предоставления |  | **П8.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - социальных услуг | + | - Объём предоставленных социальных услуг | + | |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания |  | **П9.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| **П4.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - Лицензии | + | |
| Численность получателей социальных услуг |  | **П10.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| по формам обслуживания | - Финансово-хозяйственная деятельность | + | |
| - стационарная | + | **П11.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - *(при наличии)* полустационарная |  | - Правила внутреннего распорядка | + | |
| - *(при наличии)* надомная |  | - Коллективный договор | + | |
| **П5.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П12.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Руководитель | + | - Предписания органов гос.контроля | + | |
| - Заместитель(-и) руководителя | + | - Отчёты об исполнении предписаний | - | |
| - *(перечень)* Персональный состав работников | + | - Независимая оценка качества услуг |  | |
| - *(при наличии)* квалификация работников, их | + | **П13.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| образование, опыт работы | - Иная информация | + | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| I. (1.2) Соответствие информации на сайте ФЗ №442 от 28.12.2013 г  *(подчеркнуть получившееся значение)* | менее 10% | от 30% до 60% | от 90% до 100% | **0,9** |
| от 10% до 30% | от 60% до 90% |  | *(указать балл)* |

Примечание: Из расчётов исключены пункты, касающиеся разных форм обслуживания и филиалов, так как данный детский дом предоставляет только стационарную форму обслуживания и не имеет филиалов..

|  |  |
| --- | --- |
| Трудность поиска информации | П4, П6, П7, П8, П11 |
| *(указать те пункты, поиск которых вызвал затруднение)* |

Другие имеющиеся у организации Интернет-ресурсы:

|  |  |
| --- | --- |
| Аккаунты в социальных сетях | **1. Есть** 0. Нет |
|  | *(указать)* https://vk.com/club72461658 |
| Ссылки на сайтах органов исполнительной власти | **1. Есть**  0. Нет |
|  | *(указать)* <http://sobes73.ru>; http://gorod-ulyanovsk.ru /gov/70.html; <http://ульяновск.рф>, http://azr73.ru |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (2) Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению:** | **1. Есть 0. Нет** | **1** |
| Внимание! Информация о сайте организации также заносится в I. (3.2), I. (5.2) и I. (6.2). | | *(указать значение)* |

I. (1.3) Наличие информации об организации на информационных стендах, в брошюрах, буклетах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* | Информационные стенды | Брошюры,  буклеты |
| Наличие в помещениях в прямом доступе | + | - |
| Виды социальных услуг | + |  |
| Форма социального обслуживания | *Имеется только стационарная форма* | |
| Порядок и условия предоставления |  |  |
| - социальных услуг | + |  |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания | *Имеется только стационарная форма* | |
| I. (1.3) Итоговый показатель | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

Внимание! Информация об информационных стендах также заносится в I. (6.1).

Примечание: Детским домом выпускается газета «Планета детства».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (1) Полнота и актуальность информации об организации,**  **размещаемой на общедоступных информационных ресурсах** | I. (1.1) + I. (1.2) + I. (1.3) | **1,9** |
| *(указать значение)* |

I. (3) Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (3.1) Контактные телефоны | 1. Да 0. Нет | 1 |
| *(указать с кодом района)*  **8 (8422) 52-65-32, 8 (8422) 52-15-42** | *(указать значение)* |
| I. (3.2) Электронная почта, другие электронные | 1. Да 0. Нет | 1 |
| сервисы в сети Интернет  *(указать)*  **koudd@mail.ru** | *(указать значение)* |
| **I. (3) Наличие дистанционных**  **способов взаимодействия с организацией** | I. (3.1) + I. (3.2) | **2** |
| *(указать значение)* |

I. (4)Результативность обращений в организацию при использовании дистанционных способов

*Период обращений: с «25»сентября 2017 г. по «10» октября 2017 г.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Телефон | | |  | Электронная почти | | | | |
| Ответ дан сразу | Ответ потребовал нескольких обращений | Ответ не дан |  | Ответ дан сразу | | Ответ потребовал нескольких обращений | | Ответ не дан |
| Обращение 1. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 2. |  | 0,15 |  |  |  | | 0,15 | |  |
| Обращение 3. |  | 0,15 |  |  |  | | 0 | |  |
| Обращение 4. |  | 0,15 |  |  |  | | 0 | |  |
| Итоговый показатель | I. (4.1) 0,7 | | |  | I. (4.2) 0,4 | | | | |
|  | *(сложить и указать значение)* | | |  | *(сложить и указать значение)* | | | | |
| **I. (4) Результативность обращений в организацию**  **при использовании дистанционных способов** | | | | | | I. (4.1)+ I. (4.2) | | **1,1** | | |
|  | | | | | | *(указать значение)* | | |

I. (5) Наличие возможности направления в организацию заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (5.1) Регистрация личных заявлений в организацию | 1. Да 0. Нет | 1 |
|  | *(указать значение)* |
| I. (5.2) Электронная форма заявления на сайте организации | 1. Да 0. Нет | 1 |
|  | *(указать значение)* |
| I. (5.3) Телефон/ «горячая линия» уполномоченного | 1. Да 0. Нет | 1 |
| исполнительного органа власти[[3]](#footnote-3) |  | *(указать значение)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (5) Наличие возможности направления**  **в организацию заявлений (жалоб) и т.п.** | I. (5.1) + I. (5.2) + I. (5.3) | **3** |
|  | *(указать значение)* |

I. (6)Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Информационные стенды | Сайт организации | | Сайт уполномоченного исполнительного органа | |
| Указаны способы обращения (адрес, телефон, сайт и т.п.) | 0,5 | 0,5 | | 0,5 | |
| Указаны требования к оформлению жалобы | 0 | 0 | | 0,5 | |
| Итоговый показатель | I. (6.1) 0,5  *(сумма по столбцу)* | I. (6.2) 0,5  *(сумма по столбцу)* | | I. (6.3) 1  *(сумма по столбцу)* | |
| **I. (6) Наличие информации о порядке подачи жалоб** | | | I. (6.1) + I. (6.2) + I. (6.3) | | **2** |
|  |  | | *(указать значение)* |

I. (7)Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых услуг качеством, полнотой и доступностью информации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Сайт, информационные стенды  (вопрос №21, вариант 1) | Личные обращения  (вопрос №23, вариант 1) |
| 100% | 91% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (7) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых**  **качеством, полнотой и доступностью информации** | 96% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

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

II. (1) Доступность условий беспрепятственного доступа в организацию для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и маломобильных групп получателей социальных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| II. (1.1) Оборудование прилегающей территории (участок) для лиц с нарушениями функций слуха, зрения и лиц, использующих кресла-коляски *(выделенная автостоянка, уличные пандусы, поручни, места отдыха по пути передвижения, специальные графические таблички и надписи, звуковые сигнальные устройства и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0,5 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.2) Оборудование входных зон на объектах для маломобильных групп *(пандусы, поручни, подъемные платформы, раздвижные двери, адаптированные лифты, достаточная ширина проёмов, лестниц, высота порогов и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 1 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.3) Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения *(туалетов, душевых комнат и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 1 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.4) Наличие в помещениях аудио и видео информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | | 1. Есть  2. Нет | 1 |
| *(указать значение)* |
| **II. (1) Доступность условий**  **беспрепятственного доступа для инвалидов** | II. (1.1) + II. (1.2) + II. (1.3) + II. (1.4) | | **3,5** |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (2) Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных** (вопросы №6, №13 вариант 1) | 100% | **1** |
|  | *(указать среднее)* | *(указать %/100)* |

II. (3)Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организации

|  |  |
| --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* |  |
| Для социально-бытовых услуг *(спальни, кухни, столовые, комнаты для отдыха и проведения досуга, прачечные, комнат для отправления религиозных обрядов и т.п.)* | + |
| Для социально-медицинских услуг *(медицинский кабинет, комнаты для занятий адаптивной физической культурой, туалеты, душевые комнаты, парикмахерская и т.п.)* | + |
| Для социально-психологических услуг *(комнаты психологической разгрузки, сенсорная комната и т.п.)* | + |
| Для социально-педагогических услуг *(комнаты для выполнения школьных домашних заданий, кабинеты для кружков, актовый зал, библиотека и т.п.)* | + |
| Для социально-трудовых услуг *(мастерские, кабинеты труда, кабинеты домоводства и т.п.)* | + |
| Для социально-правовых услуг *(юридический кабинет, архив и т.п.)* | + |
| Для услуг в целях повышения коммуникативного потенциала *(компьютерный класс и т.п.)* | + |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (3) Наличие оборудованных помещения**  **для предоставления социальных услуг** | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (4) Укомплектованность организации социального обслуживания**  **специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг** | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

II. (5)Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Помещения  (вопрос №7, вариант 1) | Территория  (вопрос №12, вариант 1) |
| 100% | 100% |
| *(указать среднее)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (5) Доля получателей социальных услуг, оценивающих как хорошее благоустройство помещений и территории** | 100% | **1** |
|  | *(указать %)* | *(указать %/100)* |

**III. Время ожидания предоставления услуг**

*(для «Комплексного центра социального обслуживания р.п. Павловка»)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| III. (1) Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации больше установленного срока, от общего числа опрошенных (вопрос №5.1, вариант 1) | - | - |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |
|  |  |
|  |  |  |
| III. (2) Среднее время ожидания приёма к специалисту организации при личном обращении, от общего числа опрошенных (вопрос №5.2) | | - |
| *(указать балл)* |

**IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации**

IV. (1)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Внимательность  (вопрос №15, вариант 1) | Доброжелательность, вежливость  (вопрос №16, вариант 1) |
| 100% | 100% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. (1) Доля получателей социальных услуг, высоко оценивающих** **доброжелательность, вежливость, внимательность работников** | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

IV. (2)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Компетентность воспитателей  (вопрос №23, вариант 1) | Компетентность других работников  (вопрос №24, вариант 1) |
| 91% | 100% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. (2) Доля получателей социальных услуг,**  **высоко оценивающих** **компетентность работников** | 96% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IV. (3) Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации/ проф. переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года, от общего числа работников | 71% | **0,7** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

**V. Удовлетворённость качеством оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (1) Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации, от числа опрошенных** (вопрос №4, вариант 1) | 96% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

V. (2) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных

в том числе удовлетворённых:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| V. (2.1) жилым помещением | (вопрос №6, вариант 1) | | 1 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.2) наличием оборудования для предоставления социальных услуг | | | |
| - бытовой и оргтехникой | (вопрос №9, вариант 1) | | 1 |
| - оборудованием территории | (вопрос №13, вариант 1) | | 1 |
| - подборкой книг, фильмов, игр и т.п. | (вопрос №10, вариант 1) | | 1 |
| Итоговый показатель V. (2.2) | | | 1 |
| *(указать среднее)* |
| V. (2.3) питанием  *(только детские дома)* | | (вопрос №5, вариант 1) | 1 |
| *(указать значение)* |
| V. (2.4) мебелью, мягким инвентарём | | | |
| - мебелью | | (вопрос №8, вариант 1) | 1 |
| - одеждой, обувью *(только детские дома)* | | (вопрос №27, вариант 1) | 1 |
| - постельными принадлежностями, шторами и т.п. | | (вопрос №29 (1,2), вариант 1) | 1 |
| Итоговый показатель V. (2.4) | | | 1 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.5) предоставлением соц.-бытовых, | | (вопрос №29, вариант 1) | 1 |
| парикмахерских и гигиенических услуг | | *(указать среднее)* |
| V. (2.6) хранением личных вещей | | (вопрос №28, вариант 1) | 1 |
|  | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.7) оборудованием для инвалидов | | (вопрос №30, вариант 1) | 0,7 |
| санитарно-гигиеническим помещением | | *(указать значение)* |
| V. (2.8) санитарным содержанием | | (вопрос №7 (2,3), вариант 1) | 1 |
| санитарно-технического оборудования | | *(указать среднее)* |
| V. (2.10) конфиденциальностью | | (вопрос №25, вариант 2) | 1 |
| предоставления услуг | | *(указать значение)* |
| V. (2.11) графиком посещения | | (вопрос №26, вариант 1) | 1 |
| родственниками | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.13) оперативностью решения | | (вопрос №22, вариант 1) | 1 |
| вопросов | | *(указать значение)* |
| **V. (2) Доля получателей социальных** | | V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.3) + | **1** |
| **услуг, удовлетворённых условиями,** | | + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) + |
| **предоставления социальных услуг** | | + V. (2.7) + V. (2.8) + V. (2.10) + | *(указать значение)* |
| + V. (2.11) / **11 \*** |  |

\* *(для КЦ р.п. Павловка формула расчёта: V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) +V. (2.7) + V. (2.8) +V. (2.10) + V. (2.11) / 10)*

Примечание: Пять воспитанников детского дома не знали, что в одном из коттеджей для инвалидов оборудовано специальное санитарно-гигиеническое помещение, поэтому они пропустили вопрос об удовлетворённости им.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, от числа опрошенных** (вопрос №17, вариант 1) | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

V. (4)Количество зарегистрированных в организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общее количество жалоб (Ж) | 0 жалоб | |
| Общее количество получателей (Ч) | 109 человек | |
| социальных услуг |
| (Ж\*100) / Ч | | 0 |
|  | | *(указать значение)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (4) Количество зарегистрированных в**  **организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде**  **на 100 получателей социальных услуг** | 0. более 5 | 1 |
| 0.5. менее 5 |
| 1. жалоб не  зарегистрировано | *(указать значение)* |

*(для КЦ в р.п. Павловка*)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (5) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от числа опрошенных**  (вопрос №31, вариант 1) | - | **-** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. интервьюера | Кузьмина Е.В., Лукьянова Е.Л.  Приложение 6 | | |
| Дата личного наблюдения: | «4» октября 2017 г. | | |
| Время начала: | 13:30 | Время окончания: | 16:10 |
| Дата анализа сайта | «13-14» октября 2017 г. | | |
|  | | | | |

**Карта независимой оценки качества оказания услуг**

организацией социального обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| *Областное государственное казённое учреждение* | |
| *для детей-сирот и детей - оставшихся без попечения родителей -* | |
| ***Ивановский специальный (коррекционный) детский дом для детей*** | |
| ***с ограниченными возможностями здоровья им. Героя Советского Союза А. Матросова*** | |
|  | *(указать полное название организации)* |

**I. Открытость и доступность информации об организации**

I. (1) Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (1.1) Рейтинг открытости  http://bus.gov.ru/ | **0** | 99. Информация  отсутствует |
|  | *(указать значение)* |

Примечание: На сайте bus.gov.ru имеется заполненная карточка Ивановского детского дома им. А. Матросова, но нет рейтинга открытости из-за того, что его независимая оценка проводится впервые.

Официальный сайт организации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **http://i-detdom.ru** | | | |
| *(указать адрес сайта)* | | | |
| I. (1.2) Наличие информации об организации на сайте (согласно ФЗ №442 от 28.12.2013 г.) | | | | |
| **П1.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П6.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Дата государственной регистрации | + | 6.1. Материально-техническое обслуживание |  | |
| - Учредители | + | - (при наличии) Библиотека | + | |
| - Адрес (местонахождение) | + | - (при наличии) Объект(-ы) спорта | + | |
| - Электронная почта | + | - Условия проживания | + | |
| - Другие электронные сервисы для обращения | + | - Условий обучения | + | |
| - Контактные телефоны | + | - Условия воспитания | + | |
| - Филиалы (при их наличии) |  | - Условия питания | + | |
| - График работы | + | - Условия медобслуживания | + | |
| - Режим работы | + | - *(при наличии)* доступ к сети Интернет | + | |
| **П2.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - *(при наличии)* к информационным системам | + | |
| - Структура | + | в сфере социального обслуживания |
| - Органы управления | + | - Другое мат.-тех. обслуживание | + | |
| **П3.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П7.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Виды социальных услуг | + | - Количество свободных мест по разным | - | |
| - Форма социального обслуживания | + | видам и формам обслуживания |
| Порядок и условия предоставления |  | **П8.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - социальных услуг | + | - Объём предоставленных социальных услуг | - | |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания |  | **П9.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| **П4.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - Лицензии | + | |
| Численность получателей социальных услуг |  | **П10.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| по формам обслуживания | - Финансово-хозяйственная деятельность | + | |
| - стационарная | + | **П11.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - *(при наличии)* полустационарная |  | - Правила внутреннего распорядка | + | |
| - *(при наличии)* надомная |  | - Коллективный договор | + | |
| **П5.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П12.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Руководитель | + | - Предписания органов гос.контроля | - | |
| - Заместитель(-и) руководителя | + | - Отчёты об исполнении предписаний | + | |
| - *(перечень)* Персональный состав работников | + | - Независимая оценка качества услуг |  | |
| - *(при наличии)* квалификация работников, их | + | **П13.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| образование, опыт работы | - Иная информация | + | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| I. (1.2) Соответствие информации на сайте ФЗ №442 от 28.12.2013 г  *(подчеркнуть получившееся значение)* | менее 10% | от 30% до 60% | от 90% до 100% | **0,9** |
| от 10% до 30% | от 60% до 90% |  | *(указать балл)* |

Примечание: Из расчётов исключены пункты, касающиеся разных форм обслуживания и филиалов, так как данный детский дом предоставляет только стационарную форму обслуживания и не имеет филиалов..

|  |  |
| --- | --- |
| Трудность поиска информации | П3, П4, П7, П8 |
| *(указать те пункты, поиск которых вызвал затруднение)* |

Другие имеющиеся у организации Интернет-ресурсы:

|  |  |
| --- | --- |
| Аккаунты в социальных сетях | **1. Есть** 0. Нет |
|  | *(указать)* vk.com/public45071417; https://ok.ru/ivanovskyd |
| Ссылки на сайтах органов исполнительной власти | **1. Есть**  0. Нет |
|  | *(указать)* http:// ulgov.ru; http://sobes73.ru |

Примечание: На сайте администрации Ульяновского района нет упоминаний о детском доме им. А. Матросова. Сайт размещён на бесплатном ресурсе. Знакомство с ним затруднено из-за всплывающей коммерческой рекламы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (2) Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению:** | **1. Есть 0. Нет** | **1** |
| Внимание! Информация о сайте организации также заносится в I. (3.2), I. (5.2) и I. (6.2). | | *(указать значение)* |

I. (1.3) Наличие информации об организации на информационных стендах, в брошюрах, буклетах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* | Информационные стенды | Брошюры,  буклеты |
| Наличие в помещениях в прямом доступе | + | + |
| Виды социальных услуг | + | + |
| Форма социального обслуживания | *Имеется только стационарная форма* | |
| Порядок и условия предоставления |  |  |
| - социальных услуг | + | + |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания | *Имеется только стационарная форма* | |
| I. (1.3) Итоговый показатель | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

Внимание! Информация об информационных стендах также заносится в I. (6.1).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (1) Полнота и актуальность информации об организации,**  **размещаемой на общедоступных информационных ресурсах** | I. (1.1) + I. (1.2) + I. (1.3) | **1,9** |
| *(указать значение)* |

I. (3) Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (3.1) Контактные телефоны | 1. Да 0. Нет | 1 |
| *(указать с кодом района)*  **8 (84254) 48-2-35** | *(указать значение)* |
| I. (3.2) Электронная почта, другие электронные | 1. Да 0. Нет | 1 |
| сервисы в сети Интернет  *(указать)* [**kouid@mail.ru**](mailto:kouid@mail.ru) | *(указать значение)* |
| **I. (3) Наличие дистанционных**  **способов взаимодействия с организацией** | I. (3.1) + I. (3.2) | **2** |
| *(указать значение)* |

Примечание: На сайте детского дома, а также в различных Интернет-справочниках приводится только номер телефона приёмной, что затрудняет прямое обращение к специалистам детского дома.

I. (4)Результативность обращений в организацию при использовании дистанционных способов

*Период обращений: с «25»сентября 2017 г. по «10» октября 2017 г.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Телефон | | |  | Электронная почти | | | | |
| Ответ дан сразу | Ответ потребовал нескольких обращений | Ответ не дан |  | Ответ дан сразу | | Ответ потребовал нескольких обращений | | Ответ не дан |
| Обращение 1. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 2. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 3. |  | 0,15 |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 4. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Итоговый показатель | I. (4.1) 0,9 | | |  | I. (4.2) 1 | | | | |
|  | *(сложить и указать значение)* | | |  | *(сложить и указать значение)* | | | | |
| **I. (4) Результативность обращений в организацию**  **при использовании дистанционных способов** | | | | | | I. (4.1)+ I. (4.2) | | **1,9** | | |
|  | | | | | | *(указать значение)* | | |

I. (5) Наличие возможности направления в организацию заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I. (5.1) Регистрация личных заявлений в организацию | | 1. Да 0. Нет | 1 |
|  | | *(указать значение)* |
| I. (5.2) Электронная форма заявления на сайте организации | | 1. Да 0. Нет | 1 |
|  | | *(указать значение)* |
| I. (5.3) Телефон/ «горячая линия» уполномоченного | | 1. Да 0. Нет | 1 |
| исполнительного органа власти[[4]](#footnote-4) | |  | *(указать значение)* |
| **I. (5) Наличие возможности направления**  **в организацию заявлений (жалоб) и т.п.** | I. (5.1) + I. (5.2) + I. (5.3) | | **3** |
|  | *(указать значение)* |

I. (6)Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Информационные стенды | Сайт организации | | Сайт уполномоченного исполнительного органа | |
| Указаны способы обращения (адрес, телефон, сайт и т.п.) | 0,5 | 0 | | 0,5 | |
| Указаны требования к оформлению жалобы | 0,5 | 0 | | 0,5 | |
| Итоговый показатель | I. (6.1) 1  *(сумма по столбцу)* | I. (6.2) 0  *(сумма по столбцу)* | | I. (6.3) 1  *(сумма по столбцу)* | |
| **I. (6) Наличие информации о порядке подачи жалоб** | | | I. (6.1) + I. (6.2) + I. (6.3) | | **2** |
|  |  | | *(указать значение)* |

I. (7)Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых услуг качеством, полнотой и доступностью информации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Сайт, информационные стенды  (вопрос №21, вариант 1) | Личные обращения  (вопрос №23, вариант 1) |
| 90% | 90% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (7) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых**  **качеством, полнотой и доступностью информации** | 90% | **0,9** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

Примечание: Руководство детского дома не скрывает своего настороженного отношения к Интернету. Поэтому, у воспитанников есть доступ к нему только в общеобразовательной школе на уроках информатики.

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

II. (1) Доступность условий беспрепятственного доступа в организацию для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и маломобильных групп получателей социальных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| II. (1.1) Оборудование прилегающей территории (участок) для лиц с нарушениями функций слуха, зрения и лиц, использующих кресла-коляски *(выделенная автостоянка, уличные пандусы, поручни, места отдыха по пути передвижения, специальные графические таблички и надписи, звуковые сигнальные устройства и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.2) Оборудование входных зон на объектах для маломобильных групп *(пандусы, поручни, подъемные платформы, раздвижные двери, адаптированные лифты, достаточная ширина проёмов, лестниц, высота порогов и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.3) Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения *(туалетов, душевых комнат и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.4) Наличие в помещениях аудио и видео информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | | 1. Есть  2. Нет | 0 |
| *(указать значение)* |
| **II. (1) Доступность условий**  **беспрепятственного доступа для инвалидов** | II. (1.1) + II. (1.2) + II. (1.3) + II. (1.4) | | **0** |
|  |

Примечание: В детском доме им. А. Матросова нет воспитанников с какой-либо инвалидностью.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (2) Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных** (вопросы №6, №13 вариант 1) | 100% | **1** |
|  | *(указать среднее)* | *(указать %/100)* |

II. (3)Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организации

|  |  |
| --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* |  |
| Для социально-бытовых услуг *(спальни, кухни, столовые, комнаты для отдыха и проведения досуга, прачечные, комнат для отправления религиозных обрядов и т.п.)* | + |
| Для социально-медицинских услуг *(медицинский кабинет, комнаты для занятий адаптивной физической культурой, туалеты, душевые комнаты, парикмахерская и т.п.)* | + |
| Для социально-психологических услуг *(комнаты психологической разгрузки, сенсорная комната и т.п.)* | + |
| Для социально-педагогических услуг *(комнаты для выполнения школьных домашних заданий, кабинеты для кружков, актовый зал, библиотека и т.п.)* | + |
| Для социально-трудовых услуг *(мастерские, кабинеты труда, кабинеты домоводства и т.п.)* | + |
| Для социально-правовых услуг *(юридический кабинет, архив и т.п.)* | + |
| Для услуг в целях повышения коммуникативного потенциала *(компьютерный класс и т.п.)* | + |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (3) Наличие оборудованных помещения**  **для предоставления социальных услуг** | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (4) Укомплектованность организации социального обслуживания**  **специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг** | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

Примечание: Указана укомплектованность воспитателями, составляющих большую часть коллектива детского дома. Укомплектованность другим педагогическим персоналом (социальный педагог, педагог-психолог, педагог дополнительного образования, методист и др.) составляет 74%.

II. (5)Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Помещения  (вопрос №7, вариант 1) | Территория  (вопрос №12, вариант 1) |
| 100% | 100% |
| *(указать среднее)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (5) Доля получателей социальных услуг, оценивающих как хорошее благоустройство помещений и территории** | 100% | **1** |
|  | *(указать %)* | *(указать %/100)* |

**III. Время ожидания предоставления услуг**

*(для «Комплексного центра социального обслуживания р.п. Павловка»)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| III. (1) Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации больше установленного срока, от общего числа опрошенных (вопрос №5.1, вариант 1) | - | - |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |
|  |  |
|  |  |  |
| III. (2) Среднее время ожидания приёма к специалисту организации при личном обращении, от общего числа опрошенных (вопрос №5.2) | | - |
| *(указать балл)* |

**IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации**

IV. (1)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Внимательность  (вопрос №15, вариант 1) | Доброжелательность, вежливость  (вопрос №16, вариант 1) |
| 100% | 100% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. (1) Доля получателей социальных услуг, высоко оценивающих** **доброжелательность, вежливость, внимательность работников** | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

IV. (2)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Компетентность воспитателей  (вопрос №23, вариант 1) | Компетентность других работников  (вопрос №24, вариант 1) |
| 90% | 100% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. (2) Доля получателей социальных услуг,**  **высоко оценивающих** **компетентность работников** | 95% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IV. (3) Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации/ проф. переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года, от общего числа работников | 65% | **0,7** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

**V. Удовлетворённость качеством оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (1) Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации, от числа опрошенных** (вопрос №4, вариант 1) | 97% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

V. (2) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных

в том числе удовлетворённых:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| V. (2.1) жилым помещением | (вопрос №6, вариант 1) | | 1 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.2) наличием оборудования для предоставления социальных услуг | | | |
| - бытовой и оргтехникой | (вопрос №9, вариант 1) | | 1 |
| - оборудованием территории | (вопрос №13, вариант 1) | | 1 |
| - подборкой книг, фильмов, игр и т.п. | (вопрос №10, вариант 1) | | 1 |
| Итоговый показатель V. (2.2) | | | 1 |
| *(указать среднее)* |
| V. (2.3) питанием  *(только детские дома)* | | (вопрос №5, вариант 1) | 1 |
| *(указать значение)* |
| V. (2.4) мебелью, мягким инвентарём | | | |
| - мебелью | | (вопрос №8, вариант 1) | 1 |
| - одеждой, обувью *(только детские дома)* | | (вопрос №27, вариант 1) | 1 |
| - постельными принадлежностями, шторами и т.п. | | (вопрос №29 (1,2), вариант 1) | 1 |
| Итоговый показатель V. (2.4) | | | 1 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.5) предоставлением соц.-бытовых, | | (вопрос №29, вариант 1) | 1 |
| парикмахерских и гигиенических услуг | | *(указать среднее)* |
| V. (2.6) хранением личных вещей | | (вопрос №28, вариант 1) | 1 |
|  | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.7) оборудованием для инвалидов | | (вопрос №30, вариант 1) | - |
| санитарно-гигиеническим помещением | | *(указать значение)* |
| V. (2.8) санитарным содержанием | | (вопрос №7 (2,3), вариант 1) | 1 |
| санитарно-технического оборудования | | *(указать среднее)* |
| V. (2.10) конфиденциальностью | | (вопрос №25, вариант 2) | 1 |
| предоставления услуг | | *(указать значение)* |
| V. (2.11) графиком посещения | | (вопрос №26, вариант 1) | 0,8 |
| родственниками | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.13) оперативностью решения | | (вопрос №22, вариант 1) | 0,9 |
| вопросов | | *(указать значение)* |
| **V. (2) Доля получателей социальных** | | V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.3) + | **1** |
| **услуг, удовлетворённых условиями,** | | + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) + |
| **предоставления социальных услуг** | | + V. (2.7) + V. (2.8) + V. (2.10) + | *(указать значение)* |
| + V. (2.11) / **11 \*** |  |

\* *(для КЦ р.п. Павловка формула расчёта: V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) +V. (2.7) + V. (2.8) +V. (2.10) + V. (2.11) / 10)*

Примечание: Из анализа исключён пункт V. (2.7) удовлетворённость оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, так как такое оборудование в детском доме им. А. Матросова не установлено.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **V. (3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, от числа опрошенных** (вопрос №17, вариант 1) | 100% | **1** | |
| *(указать %)* | | *(указать %/100)* |

V. (4)Количество зарегистрированных в организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Общее количество жалоб (Ж) | 0 жалоб | | |
| Общее количество получателей (Ч) | 27 человек | | |
| социальных услуг |
| (Ж\*100) / Ч | | | 0 |
|  | | | *(указать значение)* |
| **V. (4) Количество зарегистрированных в**  **организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде**  **на 100 получателей социальных услуг** | | | 0. более 5 | 1 |
| 0.5. менее 5 |
| 1. жалоб не  зарегистрировано | *(указать значение)* |

Примечание: Подаваемые жалобы были связаны не с качеством обслуживания, а с возникшим с одной из воспитательниц трудовым спором.

*(для КЦ в р.п. Павловка*)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (5) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от числа опрошенных**  (вопрос №31, вариант 1) | - | **-** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. интервьюера  Приложение 7 | Кузьмина Е.В., Лукьянова Е.Л. | | |
| Дата личного наблюдения: | «2» октября 2017 г. | | |
| Время начала: | 13:40 | Время окончания: | 16:30 |
| Дата анализа сайта | «13-14» октября 2017 г. | | |
|  | | | | |

**Карта независимой оценки качества оказания услуг**

организацией социального обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| *Областное государственное казённое учреждение* | |
| *для детей-сирот и детей - оставшихся без попечения родителей -* | |
| ***Майнский специальный (коррекционный) детский дом*** | |
| ***для детей с ограниченными возможностями здоровья «Орбита»*** | |
|  | *(указать полное название организации)* |

**I. Открытость и доступность информации об организации**

I. (1) Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (1.1) Рейтинг открытости  http://bus.gov.ru/ | **0** | 99. Информация  отсутствует |
|  | *(указать значение)* |

Примечание: На сайте bus.gov.ru имеется заполненная карточка детского дома «Орбита», но нет рейтинга открытости из-за того, что его независимая оценка проводится впервые.

Официальный сайт организации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **http://orbita.3dn.ru** | | | |
| *(указать адрес сайта)* | | | |
| I. (1.2) Наличие информации об организации на сайте (согласно ФЗ №442 от 28.12.2013 г.) | | | | |
| **П1.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П6.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Дата государственной регистрации | + | 6.1. Материально-техническое обслуживание |  | |
| - Учредители | + | - (при наличии) Библиотека | + | |
| - Адрес (местонахождение) | + | - (при наличии) Объект(-ы) спорта | + | |
| - Электронная почта | + | - Условия проживания | + | |
| - Другие электронные сервисы для обращения | + | - Условий обучения | + | |
| - Контактные телефоны | + | - Условия воспитания | + | |
| - Филиалы (при их наличии) | + | - Условия питания | + | |
| - График работы | + | - Условия медобслуживания | + | |
| - Режим работы | + | - *(при наличии)* доступ к сети Интернет | - | |
| **П2.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - *(при наличии)* к информационным системам | - | |
| - Структура | + | в сфере социального обслуживания |
| - Органы управления | + | - Другое мат.-тех. обслуживание | - | |
| **П3.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П7.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Виды социальных услуг | + | - Количество свободных мест по разным | - | |
| - Форма социального обслуживания | + | видам и формам обслуживания |
| Порядок и условия предоставления |  | **П8.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - социальных услуг | + | - Объём предоставленных социальных услуг | + | |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания |  | **П9.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| **П4.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - Лицензии | + | |
| Численность получателей социальных услуг |  | **П10.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| по формам обслуживания | - Финансово-хозяйственная деятельность | + | |
| - стационарная | + | **П11.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - *(при наличии)* полустационарная |  | - Правила внутреннего распорядка | - | |
| - *(при наличии)* надомная |  | - Коллективный договор | - | |
| **П5.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П12.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Руководитель | + | - Предписания органов гос.контроля | + | |
| - Заместитель(-и) руководителя | + | - Отчёты об исполнении предписаний | + | |
| - *(перечень)* Персональный состав работников | - | - Независимая оценка качества услуг |  | |
| - *(при наличии)* квалификация работников, их | + | **П13.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| образование, опыт работы | - Иная информация | + | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| I. (1.2) Соответствие информации на сайте ФЗ №442 от 28.12.2013 г  *(подчеркнуть получившееся значение)* | менее 10% | от 30% до 60% | от 90% до 100% | **0,9** |
| от 10% до 30% | от 60% до 90% |  | *(указать балл)* |

Примечание: Из расчётов исключены пункты, касающиеся разных форм обслуживания, так как данный детский дом предоставляет только стационарную форму обслуживания..

|  |  |
| --- | --- |
| Трудность поиска информации | П5 (персональный состав работников); П7; П11. На сайте непропорционально представлена информация о корпусах в р.п. Майна и с. Белое озеро. |
| *(указать те пункты, поиск которых вызвал затруднение)* |

Другие имеющиеся у организации Интернет-ресурсы:

|  |  |
| --- | --- |
| Аккаунты в социальных сетях | **1. Есть** 0. Нет |
|  | *(указать)* https://ok.ru/profile/574016237791 |
| Ссылки на сайтах органов исполнительной власти | **1. Есть**  0. Нет |
|  | *(указать)* <http://sobes73.ru>; [http://orbita.3dn.ru/index/ ministerstvo\_obrazovanija\_uljanovskoj\_oblasti/0-25](http://orbita.3dn.ru/index/%20ministerstvo_obrazovanija_uljanovskoj_oblasti/0-25); [www.anticorrupt-ul.ru/monitoring/](http://www.anticorrupt-ul.ru/monitoring/) press\_monitor/1712.html |

Примечание: На сайте администрации Майнского района нет упоминаний о детском доме «Орбита». Сайт размещён на бесплатном ресурсе. Знакомство с ним затруднено из-за всплывающей коммерческой рекламы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (2) Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению:** | **1. Есть 0. Нет** | **1** |
| Внимание! Информация о сайте организации также заносится в I. (3.2), I. (5.2) и I. (6.2). | | *(указать значение)* |

I. (1.3) Наличие информации об организации на информационных стендах, в брошюрах, буклетах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* | Информационные стенды | Брошюры,  буклеты |
| Наличие в помещениях в прямом доступе | + | + |
| Виды социальных услуг | + | + |
| Форма социального обслуживания | *Имеется только стационарная форма* | |
| Порядок и условия предоставления |  |  |
| - социальных услуг | + | + |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания | *Имеется только стационарная форма* | |
| I. (1.3) Итоговый показатель | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

Внимание! Информация об информационных стендах также заносится в I. (6.1).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (1) Полнота и актуальность информации об организации,**  **размещаемой на общедоступных информационных ресурсах** | I. (1.1) + I. (1.2) + I. (1.3) | **1,9** |
| *(указать значение)* |

I. (3) Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (3.1) Контактные телефоны | 1. Да 0. Нет | 1 |
| *(указать с кодом района)*  **8 (8422) 2-10-61, 8 (8422) 2-11-71** | *(указать значение)* |
| I. (3.2) Электронная почта, другие электронные | 1. Да 0. Нет | 1 |
| сервисы в сети Интернет  *(указать)* [**koumadd@mail.ru**](mailto:koumadd@mail.ru)**@mail.ru** | *(указать значение)* |
| **I. (3) Наличие дистанционных**  **способов взаимодействия с организацией** | I. (3.1) + I. (3.2) | **2** |
| *(указать значение)* |

Примечание: Номер директора детского дома совпадает с номером вахты.

I. (4)Результативность обращений в организацию при использовании дистанционных способов

*Период обращений: с «25»сентября 2017 г. по «10» октября 2017 г.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Телефон | | |  | Электронная почти | | | | |
| Ответ дан сразу | Ответ потребовал нескольких обращений | Ответ не дан |  | Ответ дан сразу | | Ответ потребовал нескольких обращений | | Ответ не дан |
| Обращение 1. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 2. |  |  | 0 |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 3. |  | 0,15 |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 4. |  | 0,15 |  |  |  | | 0,15 | |  |
| Итоговый показатель | I. (4.1) 0,6 | | |  | I. (4.2) 0,9 | | | | |
|  | *(сложить и указать значение)* | | |  | *(сложить и указать значение)* | | | | |
| **I. (4) Результативность обращений в организацию**  **при использовании дистанционных способов** | | | | | | I. (4.1)+ I. (4.2) | | **1,5** | | |
|  | | | | | | *(указать значение)* | | |

I. (5) Наличие возможности направления в организацию заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I. (5.1) Регистрация личных заявлений в организацию | | 1. Да 0. Нет | 1 |
|  | | *(указать значение)* |
| I. (5.2) Электронная форма заявления на сайте организации | | 1. Да 0. Нет | 1 |
|  | | *(указать значение)* |
| I. (5.3) Телефон/ «горячая линия» уполномоченного | | 1. Да 0. Нет | 1 |
| исполнительного органа власти[[5]](#footnote-5) | |  | *(указать значение)* |
| **I. (5) Наличие возможности направления**  **в организацию заявлений (жалоб) и т.п.** | I. (5.1) + I. (5.2) + I. (5.3) | | **3** |
|  | *(указать значение)* |

I. (6)Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Информационные стенды | Сайт организации | | Сайт уполномоченного исполнительного органа | |
| Указаны способы обращения (адрес, телефон, сайт и т.п.) | 0,5 | 0 | | 0,5 | |
| Указаны требования к оформлению жалобы | 0 | 0 | | 0,5 | |
| Итоговый показатель | I. (6.1) 0,5  *(сумма по столбцу)* | I. (6.2) 0  *(сумма по столбцу)* | | I. (6.3) 1  *(сумма по столбцу)* | |
| **I. (6) Наличие информации о порядке подачи жалоб** | | | I. (6.1) + I. (6.2) + I. (6.3) | | **1,5** |
|  |  | | *(указать значение)* |

I. (7)Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых услуг качеством, полнотой и доступностью информации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Сайт, информационные стенды  (вопрос №21, вариант 1) | Личные обращения  (вопрос №23, вариант 1) |
| 100% | 100% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (7) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых**  **качеством, полнотой и доступностью информации** | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

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

II. (1) Доступность условий беспрепятственного доступа в организацию для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и маломобильных групп получателей социальных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| II. (1.1) Оборудование прилегающей территории (участок) для лиц с нарушениями функций слуха, зрения и лиц, использующих кресла-коляски *(выделенная автостоянка, уличные пандусы, поручни, места отдыха по пути передвижения, специальные графические таблички и надписи, звуковые сигнальные устройства и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0,5 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.2) Оборудование входных зон на объектах для маломобильных групп *(пандусы, поручни, подъемные платформы, раздвижные двери, адаптированные лифты, достаточная ширина проёмов, лестниц, высота порогов и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 1 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.3) Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения *(туалетов, душевых комнат и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 1 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.4) Наличие в помещениях аудио и видео информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | | 1. Есть  2. Нет | 1 |
| *(указать значение)* |
| **II. (1) Доступность условий**  **беспрепятственного доступа для инвалидов** | II. (1.1) + II. (1.2) + II. (1.3) + II. (1.4) | | **3,5** |
|  |

Примечание: Детский дом «Орбита» принял участие в Государственной программе «Доступная среда».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (2) Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных** (вопросы №6, №13 вариант 1) | 95% | **1** |
|  | *(указать среднее)* | *(указать %/100)* |

II. (3)Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организации

|  |  |
| --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* |  |
| Для социально-бытовых услуг *(спальни, кухни, столовые, комнаты для отдыха и проведения досуга, прачечные, комнат для отправления религиозных обрядов и т.п.)* | + |
| Для социально-медицинских услуг *(медицинский кабинет, комнаты для занятий адаптивной физической культурой, туалеты, душевые комнаты, парикмахерская и т.п.)* | + |
| Для социально-психологических услуг *(комнаты психологической разгрузки, сенсорная комната и т.п.)* | + |
| Для социально-педагогических услуг *(комнаты для выполнения школьных домашних заданий, кабинеты для кружков, актовый зал, библиотека и т.п.)* | + |
| Для социально-трудовых услуг *(мастерские, кабинеты труда, кабинеты домоводства и т.п.)* | + |
| Для социально-правовых услуг *(юридический кабинет, архив и т.п.)* | + |
| Для услуг в целях повышения коммуникативного потенциала *(компьютерный класс и т.п.)* | + |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (3) Наличие оборудованных помещения**  **для предоставления социальных услуг** | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (4) Укомплектованность организации социального обслуживания**  **специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг** | 98% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

II. (5)Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Помещения  (вопрос №7, вариант 1) | Территория  (вопрос №12, вариант 1) |
| 96% | 94% |
| *(указать среднее)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (5) Доля получателей социальных услуг, оценивающих как хорошее благоустройство помещений и территории** | 95% | **1** |
|  | *(указать %)* | *(указать %/100)* |

**III. Время ожидания предоставления услуг**

*(для «Комплексного центра социального обслуживания р.п. Павловка»)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| III. (1) Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации больше установленного срока, от общего числа опрошенных (вопрос №5.1, вариант 1) | - | - |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |
|  |  |
|  |  |  |
| III. (2) Среднее время ожидания приёма к специалисту организации при личном обращении, от общего числа опрошенных (вопрос №5.2) | | - |
| *(указать балл)* |

**IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации**

IV. (1)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Внимательность  (вопрос №15, вариант 1) | Доброжелательность, вежливость  (вопрос №16, вариант 1) |
| 100% | 100% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. (1) Доля получателей социальных услуг, высоко оценивающих** **доброжелательность, вежливость, внимательность работников** | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

IV. (2)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Компетентность воспитателей  (вопрос №23, вариант 1) | Компетентность других работников  (вопрос №24, вариант 1) |
| 100% | 100% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. (2) Доля получателей социальных услуг,**  **высоко оценивающих** **компетентность работников** | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IV. (3) Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации/ проф. переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года, от общего числа работников | 93% | **0,9** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

**V. Удовлетворённость качеством оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (1) Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации, от числа опрошенных** (вопрос №4, вариант 1) | 71% | **0,7** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

V. (2) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных

в том числе удовлетворённых:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| V. (2.1) жилым помещением | (вопрос №6, вариант 1) | | 1 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.2) наличием оборудования для предоставления социальных услуг | | | |
| - бытовой и оргтехникой | (вопрос №9, вариант 1) | | 0,9 |
| - оборудованием территории | (вопрос №13, вариант 1) | | 0,9 |
| - подборкой книг, фильмов, игр и т.п. | (вопрос №10, вариант 1) | | 0,9 |
| Итоговый показатель V. (2.2) | | | 0,9 |
| *(указать среднее)* |
| V. (2.3) питанием  *(только детские дома)* | | (вопрос №5, вариант 1) | 0,9 |
| *(указать значение)* |
| V. (2.4) мебелью, мягким инвентарём | | | |
| - мебелью | | (вопрос №8, вариант 1) | 1 |
| - одеждой, обувью *(только детские дома)* | | (вопрос №27, вариант 1) | 1 |
| - постельными принадлежностями, шторами и т.п. | | (вопрос №29 (1,2), вариант 1) | 0,9 |
| Итоговый показатель V. (2.4) | | | 1 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.5) предоставлением соц.-бытовых, | | (вопрос №29, вариант 1) | 0,9 |
| парикмахерских и гигиенических услуг | | *(указать среднее)* |
| V. (2.6) хранением личных вещей | | (вопрос №28, вариант 1) | 0,9 |
|  | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.7) оборудованием для инвалидов | | (вопрос №30, вариант 1) | 0,8 |
| санитарно-гигиеническим помещением | | *(указать значение)* |
| V. (2.8) санитарным содержанием | | (вопрос №7 (2,3), вариант 1) | 1 |
| санитарно-технического оборудования | | *(указать среднее)* |
| V. (2.10) конфиденциальностью | | (вопрос №25, вариант 2) | 0,8 |
| предоставления услуг | | *(указать значение)* |
| V. (2.11) графиком посещения | | (вопрос №26, вариант 1) | 1 |
| родственниками | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.13) оперативностью решения | | (вопрос №22, вариант 1) | 0,9 |
| вопросов | | *(указать значение)* |
| **V. (2) Доля получателей социальных** | | V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.3) + | **0,9** |
| **услуг, удовлетворённых условиями,** | | + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) + |
| **предоставления социальных услуг** | | + V. (2.7) + V. (2.8) + V. (2.10) + | *(указать значение)* |
| + V. (2.11) / **11 \*** |  |

\* *(для КЦ р.п. Павловка формула расчёта: V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) +V. (2.7) + V. (2.8) +V. (2.10) + V. (2.11) / 10)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, от числа опрошенных** (вопрос №17, вариант 1) | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

V. (4)Количество зарегистрированных в организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общее количество жалоб (Ж) | 0 жалоб | |
| Общее количество получателей (Ч) | 57 человек | |
| социальных услуг |
| (Ж\*100) / Ч | | 0 |
|  | | *(указать значение)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (4) Количество зарегистрированных в**  **организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде**  **на 100 получателей социальных услуг** | 0. более 5 | 1 |
| 0.5. менее 5 |
| 1. жалоб не  зарегистрировано | *(указать значение)* |

*(для КЦ в р.п. Павловка*)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (5) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от числа опрошенных**  (вопрос №31, вариант 1) | - | **-** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. интервьюера | Кремнева Н.Ю., Леванов А.В., Лукьянова Е.Л.  Приложение 8 | | |
|  | Пескова И.М. | | |
| Дата личного наблюдения: | «6» октября 2017 г. | | |
| Время начала: | 14:00 | Время окончания: | 16:30 |
| Дата анализа сайта | «8-9» октября 2017 г. | | |
|  | | | | |

**Карта независимой оценки качества оказания услуг**

организацией социального обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| *Областное государственное казённое учреждение* | |
| *для детей-сирот и детей - оставшихся без попечения родителей -* | |
| ***Новодольский специальный (коррекционный) детский дом*** | |
| ***для детей с ограниченными возможностями здоровья «Остров детства»*** | |
|  | *(указать полное название организации)* |

**I. Открытость и доступность информации об организации**

I. (1) Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (1.1) Рейтинг открытости  http://bus.gov.ru/ | **0** | 99. Информация  отсутствует |
|  | *(указать значение)* |

Примечание: На сайте bus.gov.ru имеется заполненная карточка детского дома «Остров детства», но нет рейтинга открытости из-за того, что его независимая оценка проводится впервые.

Официальный сайт организации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **http://ostrov-detstva.edusite.ru** | | | |
| *(указать адрес сайта)* | | | |
| I. (1.2) Наличие информации об организации на сайте (согласно ФЗ №442 от 28.12.2013 г.) | | | | |
| **П1.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П6.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Дата государственной регистрации | + | 6.1. Материально-техническое обслуживание |  | |
| - Учредители | + | - (при наличии) Библиотека | - | |
| - Адрес (местонахождение) | + | - (при наличии) Объект(-ы) спорта | + | |
| - Электронная почта | + | - Условия проживания | + | |
| - Другие электронные сервисы для обращения | + | - Условий обучения | + | |
| - Контактные телефоны | + | - Условия воспитания | + | |
| - Филиалы (при их наличии) | + | - Условия питания | + | |
| - График работы | + | - Условия медобслуживания | + | |
| - Режим работы | + | - *(при наличии)* доступ к сети Интернет | - | |
| **П2.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - *(при наличии)* к информационным системам | - | |
| - Структура | + | в сфере социального обслуживания |
| - Органы управления | + | - Другое мат.-тех. обслуживание | + | |
| **П3.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П7.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Виды социальных услуг | + | - Количество свободных мест по разным | - | |
| - Форма социального обслуживания | + | видам и формам обслуживания |
| Порядок и условия предоставления |  | **П8.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - социальных услуг | + | - Объём предоставленных социальных услуг | + | |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания |  | **П9.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| **П4.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - Лицензии | + | |
| Численность получателей социальных услуг |  | **П10.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| по формам обслуживания | - Финансово-хозяйственная деятельность | + | |
| - стационарная | + | **П11.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - *(при наличии)* полустационарная |  | - Правила внутреннего распорядка | + | |
| - *(при наличии)* надомная |  | - Коллективный договор | - | |
| **П5.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П12.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Руководитель | + | - Предписания органов гос.контроля | + | |
| - Заместитель(-и) руководителя | + | - Отчёты об исполнении предписаний | + | |
| - *(перечень)* Персональный состав работников | + | - Независимая оценка качества услуг |  | |
| - *(при наличии)* квалификация работников, их | - | **П13.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| образование, опыт работы | - Иная информация | + | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| I. (1.2) Соответствие информации на сайте ФЗ №442 от 28.12.2013 г  *(подчеркнуть получившееся значение)* | менее 10% | от 30% до 60% | от 90% до 100% | **0,9** |
| от 10% до 30% | от 60% до 90% |  | *(указать балл)* |

Примечание: Из расчётов исключены пункты, касающиеся разных форм обслуживания, так как данный детский дом предоставляет только стационарную форму обслуживания..

|  |  |
| --- | --- |
| Трудность поиска информации | П8 |
| *(указать те пункты, поиск которых вызвал затруднение)* |

Другие имеющиеся у организации Интернет-ресурсы:

|  |  |
| --- | --- |
| Аккаунты в социальных сетях | 1. Есть **0. Нет** |
|  | *(указать)* |
| Ссылки на сайтах органов исполнительной власти | **1. Есть**  0. Нет |
|  | *(указать)* <http://sobes73.ru>, <http://bsizgan.ulregion.ru>, http://barysh.org |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (2) Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению:** | **1. Есть 0. Нет** | **1** |
|  |  | *(указать значение)* |

Внимание! Информация о сайте организации также заносится в I. (3.2), I. (5.2) и I. (6.2).

I. (1.3) Наличие информации об организации на информационных стендах, в брошюрах, буклетах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* | Информационные стенды | Брошюры,  буклеты |
| Наличие в помещениях в прямом доступе | + | + |
| Виды социальных услуг | + | + |
| Форма социального обслуживания | *Имеется только стационарная форма* | |
| Порядок и условия предоставления |  |  |
| - социальных услуг | + | + |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания | *Имеется только стационарная форма* | |
| I. (1.3) Итоговый показатель | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

Внимание! Информация об информационных стендах также заносится в I. (6.1).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (1) Полнота и актуальность информации об организации,**  **размещаемой на общедоступных информационных ресурсах** | I. (1.1) + I. (1.2) + I. (1.3) | **1,9** |
| *(указать значение)* |

I. (3) Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (3.1) Контактные телефоны | 1. Да 0. Нет | 1 |
| *(указать с кодом района)*  **8(84253) 45-1-41, 8(84253) 45-1-16,**  **(884-240) 22-2-69** | *(указать значение)* |
| I. (3.2) Электронная почта, другие электронные | 1. Да 0. Нет | 1 |
| сервисы в сети Интернет  *(указать)* [**novvddd@mail.ru**](mailto:novvddd@mail.ru)**, koushbas@mail.ru** | *(указать значение)* |
| **I. (3) Наличие дистанционных**  **способов взаимодействия с организацией** | I. (3.1) + I. (3.2) | **2** |
| *(указать значение)* |

I. (4)Результативность обращений в организацию при использовании дистанционных способов

*Период обращений: с «25»сентября 2017 г. по «10» октября 2017 г.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Телефон | | |  | Электронная почти | | | | |
| Ответ дан сразу | Ответ потребовал нескольких обращений | Ответ не дан |  | Ответ дан сразу | | Ответ потребовал нескольких обращений | | Ответ не дан |
| Обращение 1. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 2. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 3. |  | 0,15 |  |  |  | |  | | 0 |
| Обращение 4. |  | 0,15 |  |  |  | |  | | 0 |
| Итоговый показатель | I. (4.1) 0,8 | | |  | I. (4.2) 0,5 | | | | |
|  | *(сложить и указать значение)* | | |  | *(сложить и указать значение)* | | | | |
| **I. (4) Результативность обращений в организацию**  **при использовании дистанционных способов** | | | | | | I. (4.1)+ I. (4.2) | | **1,3** | | |
|  | | | | | | *(указать значение)* | | |

Примечание: У корпуса детского дома в р.п. Базарный Сызган нет собственного адреса электронной почты.

I. (5) Наличие возможности направления в организацию заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I. (5.1) Регистрация личных заявлений в организацию | | 1. Да 0. Нет | 1 |
|  | | *(указать значение)* |
| I. (5.2) Электронная форма заявления на сайте организации | | 1. Да 0. Нет | 1 |
|  | | *(указать значение)* |
| I. (5.3) Телефон/ «горячая линия» уполномоченного | | 1. Да 0. Нет | 1 |
| исполнительного органа власти[[6]](#footnote-6) | |  | *(указать значение)* |
| **I. (5) Наличие возможности направления**  **в организацию заявлений (жалоб) и т.п.** | I. (5.1) + I. (5.2) + I. (5.3) | | **3** |
|  | *(указать значение)* |

Примечание: Электронная форма для подачи заявлений на сайте детского дома заведена, но обнаружилась проблема с её авторизацией – проверочный код показывал букву, которой нет в раскладке клавиатуры.

I. (6)Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Информационные стенды | Сайт организации | | Сайт уполномоченного исполнительного органа | |
| Указаны способы обращения (адрес, телефон, сайт и т.п.) | 0,5 | 0 | | 0,5 | |
| Указаны требования к оформлению жалобы | 0,5 | 0 | | 0,5 | |
| Итоговый показатель | I. (6.1) 1  *(сумма по столбцу)* | I. (6.2) 0  *(сумма по столбцу)* | | I. (6.3) 1  *(сумма по столбцу)* | |
| **I. (6) Наличие информации о порядке подачи жалоб** | | | I. (6.1) + I. (6.2) + I. (6.3) | | **2** |
|  |  | | *(указать значение)* |

Примечание: В детском доме «Остров детства» в кабинетах социального педагога и психолога подготовлены отдельные стенды, рассказывающие о том, как пользоваться детским телефоном доверия, принципах его работы. Для воспитанников напечатан специальный буклет на эту тему, психологом проводятся занятия.

I. (7)Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых услуг качеством, полнотой и доступностью информации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Сайт, информационные стенды  (вопрос №21, вариант 1) | Личные обращения  (вопрос №23, вариант 1) |
| 86% | 95% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (7) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых**  **качеством, полнотой и доступностью информации** | 90% | **0,9** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

Примечание: Оба корпуса детского дома «Остров детства» находятся в населённых пунктах, удалённых от устойчивых телекоммуникационных сетей, поэтому пользование сайтом ограниченно. Спецификой детского дома является содержание большого количества детей с ЗПР.

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

II. (1) Доступность условий беспрепятственного доступа в организацию для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и маломобильных групп получателей социальных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| II. (1.1) Оборудование прилегающей территории (участок) для лиц с нарушениями функций слуха, зрения и лиц, использующих кресла-коляски *(выделенная автостоянка, уличные пандусы, поручни, места отдыха по пути передвижения, специальные графические таблички и надписи, звуковые сигнальные устройства и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.2) Оборудование входных зон на объектах для маломобильных групп *(пандусы, поручни, подъемные платформы, раздвижные двери, адаптированные лифты, достаточная ширина проёмов, лестниц, высота порогов и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.3) Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения *(туалетов, душевых комнат и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.4) Наличие в помещениях аудио и видео информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | | 1. Есть  2. Нет | 0 |
| *(указать значение)* |
| **(1) Доступность условий**  **беспрепятственного доступа для инвалидов** | II. (1.1) + II. (1.2) + II. (1.3) + II. (1.4) | | **0** |
|  |

Примечание: Детский дом «Остров детства» вошёл в Государственную программу «Доступная среда». В 2018 году начнётся реконструкция его корпусов в связи с требованиями данной программы. В детском доме закуплен специальный автотранспорт для перевозки инвалидов, в том числе пользующихся колясками.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (2) Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных** (вопросы №6, №13 вариант 1) | 96% | **1** |
|  | *(указать среднее)* | *(указать %/100)* |

II. (3)Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организации

|  |  |
| --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* |  |
| Для социально-бытовых услуг *(спальни, кухни, столовые, комнаты для отдыха и проведения досуга, прачечные, комнат для отправления религиозных обрядов и т.п.)* | + |
| Для социально-медицинских услуг *(медицинский кабинет, комнаты для занятий адаптивной физической культурой, туалеты, душевые комнаты, парикмахерская и т.п.)* | + |
| Для социально-психологических услуг *(комнаты психологической разгрузки, сенсорная комната и т.п.)* | + |
| Для социально-педагогических услуг *(комнаты для выполнения школьных домашних заданий, кабинеты для кружков, актовый зал, библиотека и т.п.)* | + |
| Для социально-трудовых услуг *(мастерские, кабинеты труда, кабинеты домоводства и т.п.)* | + |
| Для социально-правовых услуг *(юридический кабинет, архив и т.п.)* | + |
| Для услуг в целях повышения коммуникативного потенциала *(компьютерный класс и т.п.)* | + |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (3) Наличие оборудованных помещения**  **для предоставления социальных услуг** | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (4) Укомплектованность организации социального обслуживания**  **специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг** | 97% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

Примечание: Указана укомплектованность воспитателями, составляющих большую часть коллектива детского дома. Укомплектованность остальным педагогическим персоналом (психологом, музыкальным руководителем, педагогами дополнительного образования) составляет 89%.

II. (5)Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Помещения  (вопрос №7, вариант 1) | Территория  (вопрос №12, вариант 1) |
| 100% | 90% |
| *(указать среднее)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (5) Доля получателей социальных услуг, оценивающих как хорошее благоустройство помещений и территории** | 95% | **1** |
|  | *(указать %)* | *(указать %/100)* |

**III. Время ожидания предоставления услуг**

*(для «Комплексного центра социального обслуживания р.п. Павловка»)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| III. (1) Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации больше установленного срока, от общего числа опрошенных (вопрос №5.1, вариант 1) | - | - |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |
|  |  |
|  |  |  |
| III. (2) Среднее время ожидания приёма к специалисту организации при личном обращении, от общего числа опрошенных (вопрос №5.2) | | - |
| *(указать балл)* |

**IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации**

IV. (1)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Внимательность  (вопрос №15, вариант 1) | Доброжелательность, вежливость  (вопрос №16, вариант 1) |
| 100% | 100% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. (1) Доля получателей социальных услуг, высоко оценивающих** **доброжелательность, вежливость, внимательность работников** | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

IV. (2)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Компетентность воспитателей  (вопрос №23, вариант 1) | Компетентность других работников  (вопрос №24, вариант 1) |
| 95% | 100% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. (2) Доля получателей социальных услуг,**  **высоко оценивающих** **компетентность работников** | 98% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IV. (3) Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации/ проф. переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года, от общего числа работников | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

**V. Удовлетворённость качеством оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (1) Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации, от числа опрошенных** (вопрос №4, вариант 1) | 95% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

V. (2) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных

в том числе удовлетворённых:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| V. (2.1) жилым помещением | (вопрос №6, вариант 1) | | 1 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.2) наличием оборудования для предоставления социальных услуг | | | |
| - бытовой и оргтехникой | (вопрос №9, вариант 1) | | 1 |
| - оборудованием территории | (вопрос №13, вариант 1) | | 1 |
| - подборкой книг, фильмов, игр и т.п. | (вопрос №10, вариант 1) | | 0,9 |
| Итоговый показатель V. (2.2) | | | 1 |
| *(указать среднее)* |
| V. (2.3) питанием  *(только детские дома)* | | (вопрос №5, вариант 1) | 1 |
| *(указать значение)* |
| V. (2.4) мебелью, мягким инвентарём | | | |
| - мебелью | | (вопрос №8, вариант 1) | 1 |
| - одеждой, обувью *(только детские дома)* | | (вопрос №27, вариант 1) | 1 |
| - постельными принадлежностями, шторами и т.п. | | (вопрос №29 (1,2), вариант 1) | 1 |
| Итоговый показатель V. (2.4) | | | 1 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.5) предоставлением соц.-бытовых, | | (вопрос №29, вариант 1) | 0,9 |
| парикмахерских и гигиенических услуг | | *(указать среднее)* |
| V. (2.6) хранением личных вещей | | (вопрос №28, вариант 1) | 1 |
|  | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.7) оборудованием для инвалидов | | (вопрос №30, вариант 1) | - |
| санитарно-гигиеническим помещением | | *(указать значение)* |
| V. (2.8) санитарным содержанием | | (вопрос №7 (2,3), вариант 1) | 1 |
| санитарно-технического оборудования | | *(указать среднее)* |
| V. (2.10) конфиденциальностью | | (вопрос №25, вариант 2) | 0,8 |
| предоставления услуг | | *(указать значение)* |
| V. (2.11) графиком посещения | | (вопрос №26, вариант 1) | 0,9 |
| родственниками | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.13) оперативностью решения | | (вопрос №22, вариант 1) | 0,6 |
| вопросов | | *(указать значение)* |
| **V. (2) Доля получателей социальных** | | V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.3) + | **0,9** |
| **услуг, удовлетворённых условиями,** | | + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) + |
| **предоставления социальных услуг** | | + V. (2.7) + V. (2.8) + V. (2.10) + | *(указать значение)* |
| + V. (2.11) / **11 \*** |  |

\* *(для КЦ р.п. Павловка формула расчёта: V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) +V. (2.7) + V. (2.8) +V. (2.10) + V. (2.11) / 10)*

Примечание: Из анализа исключён пункт V. (2.7) удовлетворённость оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, так как такое оборудование в детском доме «Остров детства» не установлено.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, от числа опрошенных** (вопрос №17, вариант 1) | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

V. (4)Количество зарегистрированных в организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Общее количество жалоб (Ж) | 0 жалоб | | |
| Общее количество получателей (Ч) | 69 человек | | |
| социальных услуг |
| (Ж\*100) / Ч | | | 0 |
|  | | | *(указать значение)* |
| **V. (4) Количество зарегистрированных в**  **организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде**  **на 100 получателей социальных услуг** | | | 0. более 5 | 1 |
| 0.5. менее 5 |
| 1. жалоб не  зарегистрировано | *(указать значение)* |

*(для КЦ в р.п. Павловка*)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (5) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от числа опрошенных**  (вопрос №31, вариант 1) | - | **-** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. интервьюера | Кремнева Н.Ю., Лукьянова Е.Л.  Приложение 9 | | |
| Дата личного наблюдения: | «28» сентября 2017 г. | | |
| Время начала: | 14:00 | Время окончания: | 15:30 |
| Дата анализа сайта | «5-6» октября 2017 г. | | |
|  | | | | |

**Карта независимой оценки качества оказания услуг**

организацией социального обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| *Областное государственное казённое учреждение* | |
| *для детей-сирот и детей - оставшихся без попечения родителей -* | |
| ***Ульяновский специальный (коррекционный) детский дом*** | |
| ***для детей с ограниченными возможностями здоровья «Гнёздышко»*** | |
|  | *(указать полное название организации)* |

**I. Открытость и доступность информации об организации**

I. (1) Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (1.1) Рейтинг открытости  http://bus.gov.ru/ | **0** | 99. Информация  отсутствует |
|  | *(указать значение)* |

Примечание: На сайте bus.gov.ru имеется заполненная карточка детского дома «Гнёздышко», но нет рейтинга открытости из-за того, что его независимая оценка проводится впервые.

Официальный сайт организации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **http://gnezdyshko.org** | | | |
| *(указать адрес сайта)* | | | |
| I. (1.2) Наличие информации об организации на сайте (согласно ФЗ №442 от 28.12.2013 г.) | | | | |
| **П1.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П6.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Дата государственной регистрации | - | 6.1. Материально-техническое обслуживание |  | |
| - Учредители | - | - (при наличии) Библиотека | + | |
| - Адрес (местонахождение) | + | - (при наличии) Объект(-ы) спорта | + | |
| - Электронная почта | + | - Условия проживания | + | |
| - Другие электронные сервисы для обращения | + | - Условий обучения | + | |
| - Контактные телефоны | + | - Условия воспитания | + | |
| - Филиалы (при их наличии) |  | - Условия питания | + | |
| - График работы | + | - Условия медобслуживания | + | |
| - Режим работы | + | - *(при наличии)* доступ к сети Интернет | + | |
| **П2.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - *(при наличии)* к информационным системам | + | |
| - Структура | + | в сфере социального обслуживания |
| - Органы управления | + | - Другое мат.-тех. обслуживание | + | |
| **П3.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П7.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Виды социальных услуг | + | - Количество свободных мест по разным | - | |
| - Форма социального обслуживания | - | видам и формам обслуживания |
| Порядок и условия предоставления |  | **П8.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - социальных услуг | + | - Объём предоставленных социальных услуг | + | |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания |  | **П9.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| **П4.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - Лицензии | + | |
| Численность получателей социальных услуг |  | **П10.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| по формам обслуживания | - Финансово-хозяйственная деятельность | - | |
| - стационарная | + | **П11.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - *(при наличии)* полустационарная |  | - Правила внутреннего распорядка | + | |
| - *(при наличии)* надомная |  | - Коллективный договор | - | |
| **П5.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П12.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Руководитель | + | - Предписания органов гос.контроля | - | |
| - Заместитель(-и) руководителя | + | - Отчёты об исполнении предписаний | - | |
| - *(перечень)* Персональный состав работников | + | - Независимая оценка качества услуг |  | |
| - *(при наличии)* квалификация работников, их | + | **П13.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| образование, опыт работы | - Иная информация | + | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| I. (1.2) Соответствие информации на сайте ФЗ №442 от 28.12.2013 г  *(подчеркнуть получившееся значение)* | менее 10% | от 30% до 60% | от 90% до 100% | **0,9** |
| от 10% до 30% | от 60% до 90% |  | *(указать балл)* |

Примечание: Из расчётов исключены пункты, касающиеся разных форм обслуживания и филиалов, так как данный детский дом предоставляет только стационарную форму обслуживания и не имеет филиалов..

|  |  |
| --- | --- |
| Трудность поиска информации | П3 (виды социальных услуг); П8 |
| *(указать те пункты, поиск которых вызвал затруднение)* |

Другие имеющиеся у организации Интернет-ресурсы:

|  |  |
| --- | --- |
| Аккаунты в социальных сетях | **1. Есть** 0. Нет |
|  | *(указать)* Facebook, Twitter, ВКонтакте |
| Ссылки на сайтах органов исполнительной власти | **1. Есть**  0. Нет |
|  | *(указать)* <http://sobes73.ru>; https://opuo.ru/ http://deti-73.ru/ http://mo73.ru |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (2) Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению:** | **1. Есть 0. Нет** | **1** |
|  |  | *(указать значение)* |

Внимание! Информация о сайте организации также заносится в I. (3.2), I. (5.2) и I. (6.2).

I. (1.3) Наличие информации об организации на информационных стендах, в брошюрах, буклетах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* | Информационные стенды | Брошюры,  буклеты |
| Наличие в помещениях в прямом доступе | + | + |
| Виды социальных услуг | + | + |
| Форма социального обслуживания | *Имеется только стационарная форма* | |
| Порядок и условия предоставления |  |  |
| - социальных услуг | + | + |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания | *Имеется только стационарная форма* | |
| I. (1.3) Итоговый показатель | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

Внимание! Информация об информационных стендах также заносится в I. (6.1).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (1) Полнота и актуальность информации об организации,**  **размещаемой на общедоступных информационных ресурсах** | I. (1.1) + I. (1.2) + I. (1.3) | **1,9** |
| *(указать значение)* |

I. (3) Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (3.1) Контактные телефоны | 1. Да 0. Нет | 1 |
| *(указать с кодом района)*  **8(8422) 45-27-98, 8(8422) 48-61-33** | *(указать значение)* |
| I. (3.2) Электронная почта, другие электронные | 1. Да 0. Нет | 1 |
| сервисы в сети Интернет  *(указать)*  **kouud@mail.ru** | *(указать значение)* |
| **I. (3) Наличие дистанционных**  **способов взаимодействия с организацией** | I. (3.1) + I. (3.2) | **2** |
| *(указать значение)* |

Примечание: У детского дома «Гнёздышко» есть свой работающий скайп-логин – ul-gnezdyshko.

I. (4)Результативность обращений в организацию при использовании дистанционных способов

*Период обращений: с «25»сентября 2017 г. по «10» октября 2017 г.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Телефон | | |  | Электронная почти | | | | |
| Ответ дан сразу | Ответ потребовал нескольких обращений | Ответ не дан |  | Ответ дан сразу | | Ответ потребовал нескольких обращений | | Ответ не дан |
| Обращение 1. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 2. |  | 0,15 |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 3. |  | 0,15 |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 4. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Итоговый показатель | I. (4.1) 0,8 | | |  | I. (4.2) 1 | | | | |
|  | *(сложить и указать значение)* | | |  | *(сложить и указать значение)* | | | | |
| **I. (4) Результативность обращений в организацию**  **при использовании дистанционных способов** | | | | | | I. (4.1)+ I. (4.2) | | **1,8** | | |
|  | | | | | | *(указать значение)* | | |

I. (5) Наличие возможности направления в организацию заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (5.1) Регистрация личных заявлений в организацию | 1. Да 0. Нет | 1 |
|  | *(указать значение)* |
| I. (5.2) Электронная форма заявления на сайте организации | 1. Да 0. Нет | 1 |
|  | *(указать значение)* |
| I. (5.3) Телефон/ «горячая линия» уполномоченного | 1. Да 0. Нет | 1 |
| исполнительного органа власти[[7]](#footnote-7) |  | *(указать значение)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (5) Наличие возможности направления**  **в организацию заявлений (жалоб) и т.п.** | I. (5.1) + I. (5.2) + I. (5.3) | **3** |
|  | *(указать значение)* |

I. (6)Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Информационные стенды | Сайт организации | | Сайт уполномоченного исполнительного органа | |
| Указаны способы обращения (адрес, телефон, сайт и т.п.) | 0,5 | 0,5 | | 0,5 | |
| Указаны требования к оформлению жалобы | 0 | 0 | | 0,5 | |
| Итоговый показатель | I. (6.1) 0,5  *(сумма по столбцу)* | I. (6.2) 0,5  *(сумма по столбцу)* | | I. (6.3) 1  *(сумма по столбцу)* | |
| **I. (6) Наличие информации о порядке подачи жалоб** | | | I. (6.1) + I. (6.2) + I. (6.3) | | **2** |
|  |  | | *(указать значение)* |

Примечание: Сайт «Гнёздышко» стал единственным из всех обследуемых, в котором на отдельной странице приведён большой список телефонов, в том числе органов, в которые можно обратиться с жалобами по вопросам качествам оказания услуг.

I. (7)Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых услуг качеством, полнотой и доступностью информации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Сайт, информационные стенды  (вопрос №21, вариант 1) | Личные обращения  (вопрос №23, вариант 1) |
| 80% | 87% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (7) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых**  **качеством, полнотой и доступностью информации** | 83% | **0,8** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

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

II. (1) Доступность условий беспрепятственного доступа в организацию для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и маломобильных групп получателей социальных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| II. (1.1) Оборудование прилегающей территории (участок) для лиц с нарушениями функций слуха, зрения и лиц, использующих кресла-коляски *(выделенная автостоянка, уличные пандусы, поручни, места отдыха по пути передвижения, специальные графические таблички и надписи, звуковые сигнальные устройства и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.2) Оборудование входных зон на объектах для маломобильных групп *(пандусы, поручни, подъемные платформы, раздвижные двери, адаптированные лифты, достаточная ширина проёмов, лестниц, высота порогов и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.3) Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения *(туалетов, душевых комнат и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.4) Наличие в помещениях аудио и видео информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | | 1. Есть  2. Нет | 0 |
| *(указать значение)* |
| **II. (1) Доступность условий**  **беспрепятственного доступа для инвалидов** | II. (1.1) + II. (1.2) + II. (1.3) + II. (1.4) | | **0** |
|  |

Примечание: В детском доме нет воспитанников-инвалидов с заболеваниями опорно-двигательного аппарата. За последние несколько лет были несколько слабовидящих и слабослышащих детей. Для них приобретались различные технические средства, позволяющие адаптироваться как к жизни в детском доме, так и за его пределами.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (2) Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных** (вопросы №6, №13 вариант 1) | 98% | **1** |
|  | *(указать среднее)* | *(указать %/100)* |

II. (3)Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организации

|  |  |
| --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* |  |
| Для социально-бытовых услуг *(спальни, кухни, столовые, комнаты для отдыха и проведения досуга, прачечные, комнат для отправления религиозных обрядов и т.п.)* | + |
| Для социально-медицинских услуг *(медицинский кабинет, комнаты для занятий адаптивной физической культурой, туалеты, душевые комнаты, парикмахерская и т.п.)* | + |
| Для социально-психологических услуг *(комнаты психологической разгрузки, сенсорная комната и т.п.)* | + |
| Для социально-педагогических услуг *(комнаты для выполнения школьных домашних заданий, кабинеты для кружков, актовый зал, библиотека и т.п.)* | + |
| Для социально-трудовых услуг *(мастерские, кабинеты труда, кабинеты домоводства и т.п.)* | + |
| Для социально-правовых услуг *(юридический кабинет, архив и т.п.)* | + |
| Для услуг в целях повышения коммуникативного потенциала *(компьютерный класс и т.п.)* | + |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (3) Наличие оборудованных помещения**  **для предоставления социальных услуг** | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (4) Укомплектованность организации социального обслуживания**  **специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг** | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

II. (5)Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Помещения  (вопрос №7, вариант 1) | Территория  (вопрос №12, вариант 1) |
| 100% | 47% |
| *(указать среднее)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (5) Доля получателей социальных услуг, оценивающих как хорошее благоустройство помещений и территории** | 73% | **0,7** |
|  | *(указать %)* | *(указать %/100)* |

**III. Время ожидания предоставления услуг**

*(для «Комплексного центра социального обслуживания р.п. Павловка»)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| III. (1) Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации больше установленного срока, от общего числа опрошенных (вопрос №5.1, вариант 1) | - | - |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |
|  |  |
|  |  |  |
| III. (2) Среднее время ожидания приёма к специалисту организации при личном обращении, от общего числа опрошенных (вопрос №5.2) | | - |
| *(указать балл)* |

**IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации**

IV. (1)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Внимательность  (вопрос №15, вариант 1) | Доброжелательность, вежливость  (вопрос №16, вариант 1) |
| 93% | 80% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. (1) Доля получателей социальных услуг, высоко оценивающих** **доброжелательность, вежливость, внимательность работников** | 87% | **0,9** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

IV. (2)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Компетентность воспитателей  (вопрос №23, вариант 1) | Компетентность других работников  (вопрос №24, вариант 1) |
| 87% | 87% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IV. (2) Доля получателей социальных услуг,**  **высоко оценивающих** **компетентность работников** | | 87% | | **0,9** | |
| *(указать %)* | | *(указать %/100)* | |
| IV. (3) Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации/ проф. переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года, от общего числа работников | 48% | | **0,5** | |
| *(указать %)* | | *(указать %/100)* | |

**V. Удовлетворённость качеством оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (1) Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации, от числа опрошенных** (вопрос №4, вариант 1) | 80% | **0,8** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

V. (2) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных

в том числе удовлетворённых:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| V. (2.1) жилым помещением | (вопрос №6, вариант 1) | | 1 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.2) наличием оборудования для предоставления социальных услуг | | | |
| - бытовой и оргтехникой | (вопрос №9, вариант 1) | | 0,8 |
| - оборудованием территории | (вопрос №13, вариант 1) | | 0,7 |
| - подборкой книг, фильмов, игр и т.п. | (вопрос №10, вариант 1) | | 0,9 |
| Итоговый показатель V. (2.2) | | | 0,8 |
| *(указать среднее)* |
| V. (2.3) питанием  *(только детские дома)* | | (вопрос №5, вариант 1) | 0,6 |
| *(указать значение)* |
| V. (2.4) мебелью, мягким инвентарём | | | |
| - мебелью | | (вопрос №8, вариант 1) | 1 |
| - одеждой, обувью *(только детские дома)* | | (вопрос №27, вариант 1) | 1 |
| - постельными принадлежностями, шторами и т.п. | | (вопрос №29 (1,2), вариант 1) | 1 |
| Итоговый показатель V. (2.4) | | | 1 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.5) предоставлением соц.-бытовых, | | (вопрос №29, вариант 1) | 0,9 |
| парикмахерских и гигиенических услуг | | *(указать среднее)* |
| V. (2.6) хранением личных вещей | | (вопрос №28, вариант 1) | 0,9 |
|  | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.7) оборудованием для инвалидов | | (вопрос №30, вариант 1) | - |
| санитарно-гигиеническим помещением | | *(указать значение)* |
| V. (2.8) санитарным содержанием | | (вопрос №7 (2,3), вариант 1) | 1 |
| санитарно-технического оборудования | | *(указать среднее)* |
| V. (2.10) конфиденциальностью | | (вопрос №25, вариант 2) | 0,7 |
| предоставления услуг | | *(указать значение)* |
| V. (2.11) графиком посещения | | (вопрос №26, вариант 1) | 0,7 |
| родственниками | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.13) оперативностью решения | | (вопрос №22, вариант 1) | 0,6 |
| вопросов | | *(указать значение)* |
| **V. (2) Доля получателей социальных** | | V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.3) + | **0,8** |
| **услуг, удовлетворённых условиями,** | | + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) + |
| **предоставления социальных услуг** | | + V. (2.7) + V. (2.8) + V. (2.10) + | *(указать значение)* |
| + V. (2.11) / **11 \*** |  |

\* *(для КЦ р.п. Павловка формула расчёта: V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) +V. (2.7) + V. (2.8) +V. (2.10) + V. (2.11) / 10)*

Примечание: Из анализа исключён пункт V. (2.7) удовлетворённость оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, так как такое оборудование в детском доме «Гнёздышко» не установлено.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, от числа опрошенных** (вопрос №17, вариант 1) | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

V. (4)Количество зарегистрированных в организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общее количество жалоб (Ж) | 0 жалоб | |
| Общее количество получателей (Ч) | 48 человек | |
| социальных услуг |
| (Ж\*100) / Ч | | 0 |
|  | | *(указать значение)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (4) Количество зарегистрированных в**  **организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде**  **на 100 получателей социальных услуг** | 0. более 5 | 1 |
| 0.5. менее 5 |
| 1. жалоб не  зарегистрировано | *(указать значение)* |

*(для КЦ в р.п. Павловка*)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (5) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от числа опрошенных**  (вопрос №31, вариант 1) | - | **-** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. интервьюера  Приложение 10 | Ёлкина О.А, Лукьянова Е.Л. | | |
| Дата личного наблюдения: | «28» сентября 2017 г. | | |
| Время начала: | 17:00 | Время окончания: | 18:30 |
| Дата анализа сайта | «5» октября 2017 г. | | |
|  | | | | |

**Карта независимой оценки качества оказания услуг**

организацией социального обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| *Областное государственное казённое учреждение* | |
| *для детей-сирот и детей - оставшихся без попечения родителей -* | |
| ***Детский дом*** | |
| ***«Соловьиная роща»*** | |
|  | *(указать полное название организации)* |

**I. Открытость и доступность информации об организации**

I. (1) Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (1.1) Рейтинг открытости  http://bus.gov.ru/ | **0** | 99. Информация  отсутствует |
|  | *(указать значение)* |

Примечание: На сайте детского дома «Соловьиная роща» размещена ссылка на сайт http://bus.gov.ru/ и имеющуюся там карточку учреждения. На самом сайте bus.gov.ru имеется заполненная карточка детского дома «Соловьиная роща», но нет рейтинга открытости из-за того, что его независимая оценка проводится впервые.

Официальный сайт организации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **http://**[**solov-roscha.ru**](http://solov-roscha.ru/) | | | |
| *(указать адрес сайта)* | | | |
| I. (1.2) Наличие информации об организации на сайте (согласно ФЗ №442 от 28.12.2013 г.) | | | | |
| **П1.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П6.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Дата государственной регистрации | + | 6.1. Материально-техническое обслуживание |  | |
| - Учредители | + | - (при наличии) Библиотека | + | |
| - Адрес (местонахождение) | + | - (при наличии) Объект(-ы) спорта | + | |
| - Электронная почта | + | - Условия проживания | + | |
| - Другие электронные сервисы для обращения | + | - Условий обучения | + | |
| - Контактные телефоны | + | - Условия воспитания | + | |
| - Филиалы (при их наличии) |  | - Условия питания | + | |
| - График работы | + | - Условия медобслуживания | + | |
| - Режим работы | + | - *(при наличии)* доступ к сети Интернет | + | |
| **П2.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - *(при наличии)* к информационным системам | - | |
| - Структура | + | в сфере социального обслуживания |
| - Органы управления | + | - Другое мат.-тех. обслуживание | + | |
| **П3.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П7.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Виды социальных услуг | + | - Количество свободных мест по разным | - | |
| - Форма социального обслуживания | + | видам и формам обслуживания |
| Порядок и условия предоставления |  | **П8.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - социальных услуг | + | - Объём предоставленных социальных услуг | + | |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания |  | **П9.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| **П4.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - Лицензии | + | |
| Численность получателей социальных услуг |  | **П10.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| по формам обслуживания | - Финансово-хозяйственная деятельность | + | |
| - стационарная | + | **П11.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - *(при наличии)* полустационарная |  | - Правила внутреннего распорядка | - | |
| - *(при наличии)* надомная |  | - Коллективный договор | - | |
| **П5.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П12.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Руководитель | + | - Предписания органов гос.контроля | + | |
| - Заместитель(-и) руководителя | + | - Отчёты об исполнении предписаний | + | |
| - *(перечень)* Персональный состав работников | + | - Независимая оценка качества услуг |  | |
| - *(при наличии)* квалификация работников, их | + | **П13.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| образование, опыт работы | - Иная информация | + | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| I. (1.2) Соответствие информации на сайте ФЗ №442 от 28.12.2013 г  *(подчеркнуть получившееся значение)* | менее 10% | от 30% до 60% | от 90% до 100% | **0,9** |
| от 10% до 30% | от 60% до 90% |  | *(указать балл)* |

Примечание: Из расчётов исключены пункты, касающиеся разных форм обслуживания и филиалов, так как данный детский дом предоставляет только стационарную форму обслуживания и не имеет филиалов..

|  |  |
| --- | --- |
| Трудность поиска информации | П4, П7, П12 (отчёты) |
| *(указать те пункты, поиск которых вызвал затруднение)* |

Другие имеющиеся у организации Интернет-ресурсы:

|  |  |
| --- | --- |
| Аккаунты в социальных сетях | 1. Есть **0. Нет** |
|  | *(указать)* |
| Ссылки на сайтах органов исполнительной власти | **1. Есть**  0. Нет |
|  | *(указать)* <http://sobes73.ru>; <http://gorod-ulyanovsk.ru/gov/70.html>; <http://ульяновск.рф>, http://azr73.ru |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (2) Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению:** | **1. Есть 0. Нет** | **1** |
|  |  | *(указать значение)* |

Внимание! Информация о сайте организации также заносится в I. (3.2), I. (5.2) и I. (6.2).

I. (1.3) Наличие информации об организации на информационных стендах, в брошюрах, буклетах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* | Информационные стенды | Брошюры,  буклеты |
| Наличие в помещениях в прямом доступе | + | + |
| Виды социальных услуг | + | + |
| Форма социального обслуживания | *Имеется только стационарная форма* | |
| Порядок и условия предоставления |  |  |
| - социальных услуг | + | + |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания | *Имеется только стационарная форма* | |
| I. (1.3) Итоговый показатель | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

Внимание! Информация об информационных стендах также заносится в I. (6.1).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (1) Полнота и актуальность информации об организации,**  **размещаемой на общедоступных информационных ресурсах** | I. (1.1) + I. (1.2) + I. (1.3) | **1,9** |
| *(указать значение)* |

I. (3) Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (3.1) Контактные телефоны | 1. Да 0. Нет | 1 |
| *(указать с кодом района)*  **8 (8422) 20-85-02** | *(указать значение)* |
| I. (3.2) Электронная почта, другие электронные | 1. Да 0. Нет | 1 |
| сервисы в сети Интернет  *(указать)* [**solov-roscha@mail.ru**](mailto:solov-roscha@mail.ru) | *(указать значение)* |
| **I. (3) Наличие дистанционных**  **способов взаимодействия с организацией** | I. (3.1) + I. (3.2) | **2** |
| *(указать значение)* |

I. (4)Результативность обращений в организацию при использовании дистанционных способов

*Период обращений: с «25»сентября 2017 г. по «10» октября 2017 г.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Телефон | | |  | Электронная почти | | | | |
| Ответ дан сразу | Ответ потребовал нескольких обращений | Ответ не дан |  | Ответ дан сразу | | Ответ потребовал нескольких обращений | | Ответ не дан |
| Обращение 1. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 2. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 3. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 4. |  | 0,15 |  |  |  | | 0,15 | |  |
| Итоговый показатель | I. (4.1) 0,9 | | |  | I. (4.2) 0,9 | | | | |
|  | *(сложить и указать значение)* | | |  | *(сложить и указать значение)* | | | | |
| **I. (4) Результативность обращений в организацию**  **при использовании дистанционных способов** | | | | | | I. (4.1)+ I. (4.2) | | **1,8** | | |
|  | | | | | | *(указать значение)* | | |

I. (5) Наличие возможности направления в организацию заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I. (5.1) Регистрация личных заявлений в организацию | | 1. Да 0. Нет | 1 |
|  | | *(указать значение)* |
| I. (5.2) Электронная форма заявления на сайте организации | | 1. Да 0. Нет | 0 |
|  | | *(указать значение)* |
| I. (5.3) Телефон/ «горячая линия» уполномоченного | | 1. Да 0. Нет | 1 |
| исполнительного органа власти[[8]](#footnote-8) | |  | *(указать значение)* |
| **I. (5) Наличие возможности направления**  **в организацию заявлений (жалоб) и т.п.** | I. (5.1) + I. (5.2) + I. (5.3) | | **2** |
|  | *(указать значение)* |

I. (6)Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Информационные стенды | Сайт организации | | Сайт уполномоченного исполнительного органа | |
| Указаны способы обращения (адрес, телефон, сайт и т.п.) | 0,5 | 0 | | 0,5 | |
| Указаны требования к оформлению жалобы | 0 | 0 | | 0,5 | |
| Итоговый показатель | I. (6.1) 0,5  *(сумма по столбцу)* | I. (6.2) 0  *(сумма по столбцу)* | | I. (6.3) 1  *(сумма по столбцу)* | |
| **I. (6) Наличие информации о порядке подачи жалоб** | | | I. (6.1) + I. (6.2) + I. (6.3) | | **1,5** |
|  |  | | *(указать значение)* |

I. (7)Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых услуг качеством, полнотой и доступностью информации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Сайт, информационные стенды  (вопрос №21, вариант 1) | Личные обращения  (вопрос №23, вариант 1) |
| 100% | 100% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (7) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых**  **качеством, полнотой и доступностью информации** | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

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

II. (1) Доступность условий беспрепятственного доступа в организацию для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и маломобильных групп получателей социальных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| II. (1.1) Оборудование прилегающей территории (участок) для лиц с нарушениями функций слуха, зрения и лиц, использующих кресла-коляски *(выделенная автостоянка, уличные пандусы, поручни, места отдыха по пути передвижения, специальные графические таблички и надписи, звуковые сигнальные устройства и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.2) Оборудование входных зон на объектах для маломобильных групп *(пандусы, поручни, подъемные платформы, раздвижные двери, адаптированные лифты, достаточная ширина проёмов, лестниц, высота порогов и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.3) Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения *(туалетов, душевых комнат и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.4) Наличие в помещениях аудио и видео информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | | 1. Есть  2. Нет | 0 |
| *(указать значение)* |
| **II. (1) Доступность условий**  **беспрепятственного доступа для инвалидов** | II. (1.1) + II. (1.2) + II. (1.3) + II. (1.4) | | **0** |
|  |

Примечание: В детском доме в настоящее время нет воспитанников-инвалидов с заболеваниями опорно-двигательного аппарата, слабовидящих и слабослышащих детей.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (2) Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных** (вопросы №6, №13 вариант 1) | 97% | **1** |
|  | *(указать среднее)* | *(указать %/100)* |

II. (3)Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организации

|  |  |
| --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* |  |
| Для социально-бытовых услуг *(спальни, кухни, столовые, комнаты для отдыха и проведения досуга, прачечные, комнат для отправления религиозных обрядов и т.п.)* | + |
| Для социально-медицинских услуг *(медицинский кабинет, комнаты для занятий адаптивной физической культурой, туалеты, душевые комнаты, парикмахерская и т.п.)* | + |
| Для социально-психологических услуг *(комнаты психологической разгрузки, сенсорная комната и т.п.)* | + |
| Для социально-педагогических услуг *(комнаты для выполнения школьных домашних заданий, кабинеты для кружков, актовый зал, библиотека и т.п.)* | + |
| Для социально-трудовых услуг *(мастерские, кабинеты труда, кабинеты домоводства и т.п.)* | + |
| Для социально-правовых услуг *(юридический кабинет, архив и т.п.)* | + |
| Для услуг в целях повышения коммуникативного потенциала *(компьютерный класс и т.п.)* | + |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (3) Наличие оборудованных помещения**  **для предоставления социальных услуг** | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (4) Укомплектованность организации социального обслуживания**  **специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг** | 89% | **0,9** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

Примечание: В целом, детский дом «Соловьиная роща» укомплектован специалистами. Но существует небольшой недостаток педагогического персонала.

II. (5)Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Помещения  (вопрос №7, вариант 1) | Территория  (вопрос №12, вариант 1) |
| 100% | 94% |
| *(указать среднее)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (5) Доля получателей социальных услуг, оценивающих как хорошее благоустройство помещений и территории** | 97% | **1** |
|  | *(указать %)* | *(указать %/100)* |

**III. Время ожидания предоставления услуг**

*(для «Комплексного центра социального обслуживания р.п. Павловка»)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| III. (1) Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации больше установленного срока, от общего числа опрошенных (вопрос №5.1, вариант 1) | - | - |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |
|  |  |
|  |  |  |
| III. (2) Среднее время ожидания приёма к специалисту организации при личном обращении, от общего числа опрошенных (вопрос №5.2) | | - |
| *(указать балл)* |

**IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации**

IV. (1)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Внимательность  (вопрос №15, вариант 1) | Доброжелательность, вежливость  (вопрос №16, вариант 1) |
| 100% | 100% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. (1) Доля получателей социальных услуг, высоко оценивающих** **доброжелательность, вежливость, внимательность работников** | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

IV. (2)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Компетентность воспитателей  (вопрос №23, вариант 1) | Компетентность других работников  (вопрос №24, вариант 1) |
| 100% | 100% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. (2) Доля получателей социальных услуг,**  **высоко оценивающих** **компетентность работников** | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IV. (3) Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации/ проф. переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года, от общего числа работников | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

**V. Удовлетворённость качеством оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (1) Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации, от числа опрошенных** (вопрос №4, вариант 1) | 88% | **0,9** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

V. (2) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных

в том числе удовлетворённых:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| V. (2.1) жилым помещением | (вопрос №6, вариант 1) | | 1 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.2) наличием оборудования для предоставления социальных услуг | | | |
| - бытовой и оргтехникой | (вопрос №9, вариант 1) | | 0,9 |
| - оборудованием территории | (вопрос №13, вариант 1) | | 0,9 |
| - подборкой книг, фильмов, игр и т.п. | (вопрос №10, вариант 1) | | 1 |
| Итоговый показатель V. (2.2) | | | 0,9 |
| *(указать среднее)* |
| V. (2.3) питанием  *(только детские дома)* | | (вопрос №5, вариант 1) | 1 |
| *(указать значение)* |
| V. (2.4) мебелью, мягким инвентарём | | | |
| - мебелью | | (вопрос №8, вариант 1) | 1 |
| - одеждой, обувью *(только детские дома)* | | (вопрос №27, вариант 1) | 1 |
| - постельными принадлежностями, шторами и т.п. | | (вопрос №29 (1,2), вариант 1) | 1 |
| Итоговый показатель V. (2.4) | | | 1 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.5) предоставлением соц.-бытовых, | | (вопрос №29, вариант 1) | 1 |
| парикмахерских и гигиенических услуг | | *(указать среднее)* |
| V. (2.6) хранением личных вещей | | (вопрос №28, вариант 1) | 1 |
|  | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.7) оборудованием для инвалидов | | (вопрос №30, вариант 1) | - |
| санитарно-гигиеническим помещением | | *(указать значение)* |
| V. (2.8) санитарным содержанием | | (вопрос №7 (2,3), вариант 1) | 1 |
| санитарно-технического оборудования | | *(указать среднее)* |
| V. (2.10) конфиденциальностью | | (вопрос №25, вариант 2) | 0,9 |
| предоставления услуг | | *(указать значение)* |
| V. (2.11) графиком посещения | | (вопрос №26, вариант 1) | 1 |
| родственниками | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.13) оперативностью решения | | (вопрос №22, вариант 1) | 0,9 |
| вопросов | | *(указать значение)* |
| **V. (2) Доля получателей социальных** | | V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.3) + | **1** |
| **услуг, удовлетворённых условиями,** | | + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) + |
| **предоставления социальных услуг** | | + V. (2.7) + V. (2.8) + V. (2.10) + | *(указать значение)* |
| + V. (2.11) / **11 \*** |  |

\* *(для КЦ р.п. Павловка формула расчёта: V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) +V. (2.7) + V. (2.8) +V. (2.10) + V. (2.11) / 10)*

Примечание: Из анализа исключён пункт V. (2.7) удовлетворённость оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, так как такое оборудование в детском доме «Соловьиная роща» не установлено.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, от числа опрошенных** (вопрос №17, вариант 1) | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

V. (4)Количество зарегистрированных в организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Общее количество жалоб (Ж) | 0 жалоб | | |
| Общее количество получателей (Ч) | 49 человек | | |
| социальных услуг |
| (Ж\*100) / Ч | | | 0 |
|  | | | *(указать значение)* |
| **V. (4) Количество зарегистрированных в**  **организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде**  **на 100 получателей социальных услуг** | | | 0. более 5 | 1 |
| 0.5. менее 5 |
| 1. жалоб не  зарегистрировано | *(указать значение)* |

*(для КЦ в р.п. Павловка*)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (5) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от числа опрошенных**  (вопрос №31, вариант 1) | - | **-** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. интервьюера | Ёлкина О.А, Лукьянова Е.Л.  Приложение 11 | | |
| Дата личного наблюдения: | «3» октября 2017 г. | | |
| Время начала: | 11:00 | Время окончания: | 13:00 |
| Дата анализа сайта | «4-5» октября 2017 г. | | |
|  | | | | |

**Карта независимой оценки качества оказания услуг**

организацией социального обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| *Областное государственное казённое учреждение* | |
| *для детей-сирот и детей - оставшихся без попечения родителей -* | |
| ***Димитроградский специальный (коррекционный) детский дом*** | |
| ***для детей с ограниченными возможностями здоровья «Планета»*** | |
|  | *(указать полное название организации)* |

**I. Открытость и доступность информации об организации**

I. (1) Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (1.1) Рейтинг открытости  http://bus.gov.ru/ | **0** | 99. Информация  отсутствует |
|  | *(указать значение)* |

Примечание: На сайте bus.gov.ru имеется заполненная карточка детского дома «Планета», но нет рейтинга открытости из-за того, что его независимая оценка проводится впервые.

Официальный сайт организации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **http://planetadd.ucoz.ru/** | | | |
| *(указать адрес сайта)* | | | |
| I. (1.2) Наличие информации об организации на сайте (согласно ФЗ №442 от 28.12.2013 г.) | | | | |
| **П1.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П6.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Дата государственной регистрации | + | 6.1. Материально-техническое обслуживание |  | |
| - Учредители | + | - (при наличии) Библиотека | - | |
| - Адрес (местонахождение) | + | - (при наличии) Объект(-ы) спорта | - | |
| - Электронная почта | + | - Условия проживания | - | |
| - Другие электронные сервисы для обращения | + | - Условий обучения | - | |
| - Контактные телефоны | + | - Условия воспитания | - | |
| - Филиалы (при их наличии) |  | - Условия питания | - | |
| - График работы | + | - Условия медобслуживания | - | |
| - Режим работы | + | - *(при наличии)* доступ к сети Интернет | - | |
| **П2.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - *(при наличии)* к информационным системам | + | |
| - Структура | + | в сфере социального обслуживания |
| - Органы управления | + | - Другое мат.-тех. обслуживание | - | |
| **П3.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П7.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Виды социальных услуг | + | - Количество свободных мест по разным | - | |
| - Форма социального обслуживания | + | видам и формам обслуживания |
| Порядок и условия предоставления |  | **П8.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - социальных услуг | + | - Объём предоставленных социальных услуг | - | |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания |  | **П9.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| **П4.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - Лицензии | + | |
| Численность получателей социальных услуг |  | **П10.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| по формам обслуживания | - Финансово-хозяйственная деятельность | + | |
| - стационарная | + | **П11.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - *(при наличии)* полустационарная |  | - Правила внутреннего распорядка | + | |
| - *(при наличии)* надомная |  | - Коллективный договор | - | |
| **П5.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П12.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Руководитель | + | - Предписания органов гос.контроля | - | |
| - Заместитель(-и) руководителя | + | - Отчёты об исполнении предписаний | - | |
| - *(перечень)* Персональный состав работников | + | - Независимая оценка качества услуг |  | |
| - *(при наличии)* квалификация работников, их | + | **П13.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| образование, опыт работы | - Иная информация | + | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| I. (1.2) Соответствие информации на сайте ФЗ №442 от 28.12.2013 г  *(подчеркнуть получившееся значение)* | менее 10% | от 30% до 60% | от 90% до 100% | **0,9** |
| от 10% до 30% | от 60% до 90% |  | *(указать балл)* |

Примечание: Из расчётов исключены пункты, касающиеся разных форм обслуживания и филиалов, так как данный детский дом предоставляет только стационарную форму обслуживания и не имеет филиалов..

|  |  |
| --- | --- |
| Трудность поиска информации | П4, П6, П10 |
| *(указать те пункты, поиск которых вызвал затруднение)* |

Другие имеющиеся у организации Интернет-ресурсы:

|  |  |
| --- | --- |
| Аккаунты в социальных сетях | 1. Есть **0. Нет** |
|  | *(указать)* |
| Ссылки на сайтах органов исполнительной власти | **1. Есть**  0. Нет |
|  | *(указать)* <http://sobes73.ru>; http://www.dimitrovgrad.ru |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (2) Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению:** | **1. Есть 0. Нет** | **1** |
| Внимание! Информация о сайте организации также заносится в I. (3.2), I. (5.2) и I. (6.2). | | *(указать значение)* |

Примечание: Сайт размещён на бесплатном ресурсе. Знакомство с ним затруднено из-за всплывающей коммерческой рекламы.

I. (1.3) Наличие информации об организации на информационных стендах, в брошюрах, буклетах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* | Информационные стенды | Брошюры,  буклеты |
| Наличие в помещениях в прямом доступе | + | + |
| Виды социальных услуг | + | + |
| Форма социального обслуживания | *Имеется только стационарная форма* | |
| Порядок и условия предоставления |  |  |
| - социальных услуг | + | + |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания | *Имеется только стационарная форма* | |
| I. (1.3) Итоговый показатель | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

Внимание! Информация об информационных стендах также заносится в I. (6.1).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (1) Полнота и актуальность информации об организации,**  **размещаемой на общедоступных информационных ресурсах** | I. (1.1) + I. (1.2) + I. (1.3) | **1,9** |
| *(указать значение)* |

I. (3) Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (3.1) Контактные телефоны | 1. Да 0. Нет | 1 |
| *(указать с кодом района)*  **8 (84235) 2-44-28, 8 (84235) 2-62-54** | *(указать значение)* |
| I. (3.2) Электронная почта, другие электронные | 1. Да 0. Нет | 1 |
| сервисы в сети Интернет  *(указать)*  **kou2dd2601@mail.ru** | *(указать значение)* |
| **I. (3) Наличие дистанционных**  **способов взаимодействия с организацией** | I. (3.1) + I. (3.2) | **2** |
| *(указать значение)* |

I. (4)Результативность обращений в организацию при использовании дистанционных способов

*Период обращений: с «25»сентября 2017 г. по «10» октября 2017 г.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Телефон | | |  | Электронная почти | | | | |
| Ответ дан сразу | Ответ потребовал нескольких обращений | Ответ не дан |  | Ответ дан сразу | | Ответ потребовал нескольких обращений | | Ответ не дан |
| Обращение 1. | 0,25 |  |  |  |  | | 0,15 | |  |
| Обращение 2. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 3. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 4. | 0,25 |  |  |  |  | |  | | 0 |
| Итоговый показатель | I. (4.1) 1 | | |  | I. (4.2) 0,7 | | | | |
|  | *(сложить и указать значение)* | | |  | *(сложить и указать значение)* | | | | |
| **I. (4) Результативность обращений в организацию**  **при использовании дистанционных способов** | | | | | | I. (4.1)+ I. (4.2) | | **1,7** | | |
|  | | | | | | *(указать значение)* | | |

Примечание: Обращение по телефону было затруднено из-за ведущегося в детском доме «Планета» ремонта.

I. (5) Наличие возможности направления в организацию заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I. (5.1) Регистрация личных заявлений в организацию | | 1. Да 0. Нет | 1 |
|  | | *(указать значение)* |
| I. (5.2) Электронная форма заявления на сайте организации | | 1. Да 0. Нет | 1 |
|  | | *(указать значение)* |
| I. (5.3) Телефон/ «горячая линия» уполномоченного | | 1. Да 0. Нет | 1 |
| исполнительного органа власти[[9]](#footnote-9) | |  | *(указать значение)* |
| **I. (5) Наличие возможности направления**  **в организацию заявлений (жалоб) и т.п.** | I. (5.1) + I. (5.2) + I. (5.3) | | **3** |
|  | *(указать значение)* |

Примечание: Необходимо обновить и протестировать электронную форму заявления на сайте организации. Последние сообщения на гостевой странице сайта относятся к 2014 году.

I. (6)Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Информационные стенды | Сайт организации | | Сайт уполномоченного исполнительного органа | |
| Указаны способы обращения (адрес, телефон, сайт и т.п.) | 0,5 | 0 | | 0,5 | |
| Указаны требования к оформлению жалобы | 0,5 | 0 | | 0,5 | |
| Итоговый показатель | I. (6.1) 1  *(сумма по столбцу)* | I. (6.2) 0  *(сумма по столбцу)* | | I. (6.3) 1  *(сумма по столбцу)* | |
| **I. (6) Наличие информации о порядке подачи жалоб** | | | I. (6.1) + I. (6.2) + I. (6.3) | | **2** |
|  |  | | *(указать значение)* |

Примечание: На стендах детского дома «Планета» приводятся основные принципы использования детского телефона доверия, объясняется, что воспитанники могут обратиться туда с любыми своими проблемами, в том числе с жалобами на детский дом.

I. (7)Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых услуг качеством, полнотой и доступностью информации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Сайт, информационные стенды  (вопрос №21, вариант 1) | Личные обращения  (вопрос №23, вариант 1) |
| 100% | 82% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (7) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых**  **качеством, полнотой и доступностью информации** | 91% | **0,9** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

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

II. (1) Доступность условий беспрепятственного доступа в организацию для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и маломобильных групп получателей социальных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| II. (1.1) Оборудование прилегающей территории (участок) для лиц с нарушениями функций слуха, зрения и лиц, использующих кресла-коляски *(выделенная автостоянка, уличные пандусы, поручни, места отдыха по пути передвижения, специальные графические таблички и надписи, звуковые сигнальные устройства и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0,5 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.2) Оборудование входных зон на объектах для маломобильных групп *(пандусы, поручни, подъемные платформы, раздвижные двери, адаптированные лифты, достаточная ширина проёмов, лестниц, высота порогов и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 1 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.3) Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения *(туалетов, душевых комнат и т.п.)* | | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 1 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.4) Наличие в помещениях аудио и видео информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | | 1. Есть  2. Нет | 1 |
| *(указать значение)* |
| **II. (1) Доступность условий**  **беспрепятственного доступа для инвалидов** | II. (1.1) + II. (1.2) + II. (1.3) + II. (1.4) | | **3,5** |
|  |

Примечание: В детском доме «Планета» в настоящее время ведётся реконструкция помещений по Государственной программе «Доступная среда». Уже сделаны работы по расширению дверных проёмов на первом этаже, переоборудовано специальное санитарно-гигиеническое помещение. Ведётся установка пластиковых окон, осуществляется монтаж входной зоны. Предусмотрены цветовые выделения для инвалидов по зрению.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (2) Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных** (вопросы №6, №13 вариант 1) | 99% | **1** |
|  | *(указать среднее)* | *(указать %/100)* |

II. (3)Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организации

|  |  |
| --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* |  |
| Для социально-бытовых услуг *(спальни, кухни, столовые, комнаты для отдыха и проведения досуга, прачечные, комнат для отправления религиозных обрядов и т.п.)* | + |
| Для социально-медицинских услуг *(медицинский кабинет, комнаты для занятий адаптивной физической культурой, туалеты, душевые комнаты, парикмахерская и т.п.)* | + |
| Для социально-психологических услуг *(комнаты психологической разгрузки, сенсорная комната и т.п.)* | + |
| Для социально-педагогических услуг *(комнаты для выполнения школьных домашних заданий, кабинеты для кружков, актовый зал, библиотека и т.п.)* | + |
| Для социально-трудовых услуг *(мастерские, кабинеты труда, кабинеты домоводства и т.п.)* | + |
| Для социально-правовых услуг *(юридический кабинет, архив и т.п.)* | + |
| Для услуг в целях повышения коммуникативного потенциала *(компьютерный класс и т.п.)* | + |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (3) Наличие оборудованных помещения**  **для предоставления социальных услуг** | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (4) Укомплектованность организации социального обслуживания**  **специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг** | 77% | **0,8** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

II. (5)Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Помещения  (вопрос №7, вариант 1) | Территория  (вопрос №12, вариант 1) |
| 100% | 91% |
| *(указать среднее)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (5) Доля получателей социальных услуг, оценивающих как хорошее благоустройство помещений и территории** | 95% | **1** |
|  | *(указать %)* | *(указать %/100)* |

**III. Время ожидания предоставления услуг**

*(для «Комплексного центра социального обслуживания р.п. Павловка»)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| III. (1) Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации больше установленного срока, от общего числа опрошенных (вопрос №5.1, вариант 1) | - | - |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |
|  |  |
|  |  |  |
| III. (2) Среднее время ожидания приёма к специалисту организации при личном обращении, от общего числа опрошенных (вопрос №5.2) | | - |
| *(указать балл)* |

**IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации**

IV. (1)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Внимательность  (вопрос №15, вариант 1) | Доброжелательность, вежливость  (вопрос №16, вариант 1) |
| 91% | 91% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. (1) Доля получателей социальных услуг, высоко оценивающих** **доброжелательность, вежливость, внимательность работников** | 91% | **0,9** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

IV. (2)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Компетентность воспитателей  (вопрос №23, вариант 1) | Компетентность других работников  (вопрос №24, вариант 1) |
| 82% | 100% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. (2) Доля получателей социальных услуг,**  **высоко оценивающих** **компетентность работников** | 91% | **0,9** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IV. (3) Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации/ проф. переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года, от общего числа работников | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

**V. Удовлетворённость качеством оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (1) Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации, от числа опрошенных** (вопрос №4, вариант 1) | 82% | **0,8** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

V. (2) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных

в том числе удовлетворённых:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| V. (2.1) жилым помещением | (вопрос №6, вариант 1) | | 1 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.2) наличием оборудования для предоставления социальных услуг | | | |
| - бытовой и оргтехникой | (вопрос №9, вариант 1) | | 1 |
| - оборудованием территории | (вопрос №13, вариант 1) | | 1 |
| - подборкой книг, фильмов, игр и т.п. | (вопрос №10, вариант 1) | | 1 |
| Итоговый показатель V. (2.2) | | | 1 |
| *(указать среднее)* |
| V. (2.3) питанием  *(только детские дома)* | | (вопрос №5, вариант 1) | 1 |
| *(указать значение)* |
| V. (2.4) мебелью, мягким инвентарём | | | |
| - мебелью | | (вопрос №8, вариант 1) | 1 |
| - одеждой, обувью *(только детские дома)* | | (вопрос №27, вариант 1) | 0,9 |
| - постельными принадлежностями, шторами и т.п. | | (вопрос №29 (1,2), вариант 1) | 1 |
| Итоговый показатель V. (2.4) | | | 0,9 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.5) предоставлением соц.-бытовых, | | (вопрос №29, вариант 1) | 1 |
| парикмахерских и гигиенических услуг | | *(указать среднее)* |
| V. (2.6) хранением личных вещей | | (вопрос №28, вариант 1) | 1 |
|  | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.7) оборудованием для инвалидов | | (вопрос №30, вариант 1) | - |
| санитарно-гигиеническим помещением | | *(указать значение)* |
| V. (2.8) санитарным содержанием | | (вопрос №7 (2,3), вариант 1) | 1 |
| санитарно-технического оборудования | | *(указать среднее)* |
| V. (2.10) конфиденциальностью | | (вопрос №25, вариант 2) | 0,8 |
| предоставления услуг | | *(указать значение)* |
| V. (2.11) графиком посещения | | (вопрос №26, вариант 1) | 1 |
| родственниками | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.13) оперативностью решения | | (вопрос №22, вариант 1) | 0,7 |
| вопросов | | *(указать значение)* |
| **V. (2) Доля получателей социальных** | | V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.3) + | **0,9** |
| **услуг, удовлетворённых условиями,** | | + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) + |
| **предоставления социальных услуг** | | + V. (2.7) + V. (2.8) + V. (2.10) + | *(указать значение)* |
| + V. (2.11) / **11 \*** |  |

\* *(для КЦ р.п. Павловка формула расчёта: V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) +V. (2.7) + V. (2.8) +V. (2.10) + V. (2.11) / 10)*

Примечание: Из анализа исключён пункт V. (2.7) удовлетворённость оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, так как такое оборудование в детском доме «Планета» ещё не ведено в эксплуатацию.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, от числа опрошенных** (вопрос №17, вариант 1) | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

V. (4)Количество зарегистрированных в организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Общее количество жалоб (Ж) | 0 жалоб | | |
| Общее количество получателей (Ч) | 34 человек | | |
| социальных услуг |
| (Ж\*100) / Ч | | | 0 |
|  | | | *(указать значение)* |
| **V. (4) Количество зарегистрированных в**  **организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде**  **на 100 получателей социальных услуг** | | | 0. более 5 | 1 |
| 0.5. менее 5 |
| 1. жалоб не  зарегистрировано | *(указать значение)* |

*(для КЦ в р.п. Павловка*)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (5) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от числа опрошенных**  (вопрос №31, вариант 1) | - | **-** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. интервьюера  Приложение 12 | Гончарова Н.В., Лукьянова Е.Л. | | |
| Дата личного наблюдения: | «29» октября 2017 г. | | |
| Время начала: | 11:00 | Время окончания: | 13:10 |
| Дата анализа сайта | «13» октября 2017 г. | | |
|  | | | | |

**Карта независимой оценки качества оказания услуг**

организацией социального обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| *Областное государственное бюджетное учреждение специального обслуживания* | |
| ***«Комплексный центр социального обслуживания*** | |
| ***в р.п. Павловка»*** | |
|  | *(указать полное название организации)* |

**I. Открытость и доступность информации об организации**

I. (1.1) Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (1.1) Рейтинг открытости  http://bus.gov.ru/ | **0** | 99. Информация  отсутствует |
|  | *(указать значение)* |

Примечание: На сайте bus.gov.ru имеется заполненная карточка «Комплексного центра социального обслуживания в р.п. Павловка», но нет рейтинга открытости из-за того, что его независимая оценка проводится впервые.

Официальный сайт организации

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **http://koupd.ucoz.net** | | | |
| *(указать адрес сайта)* | | | |
| I. (1.2) Наличие информации об организации на сайте (согласно ФЗ №442 от 28.12.2013 г.) | | | | |
| **П1.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П6.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Дата государственной регистрации | - | 6.1. Материально-техническое обслуживание |  | |
| - Учредители | - | - (при наличии) Библиотека | - | |
| - Адрес (местонахождение) | + | - (при наличии) Объект(-ы) спорта | - | |
| - Электронная почта | + | - Условия проживания | - | |
| - Другие электронные сервисы для обращения | + | - Условий обучения | - | |
| - Контактные телефоны | + | - Условия воспитания | - | |
| - Филиалы (при их наличии) |  | - Условия питания | - | |
| - График работы | + | - Условия медобслуживания | - | |
| - Режим работы | + | - *(при наличии)* доступ к сети Интернет | - | |
| **П2.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - *(при наличии)* к информационным системам | - | |
| - Структура | - | в сфере социального обслуживания |
| - Органы управления | - | - Другое мат.-тех. обслуживание | - | |
| **П3.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П7.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Виды социальных услуг | + | - Количество свободных мест по разным | - | |
| - Форма социального обслуживания | + | видам и формам обслуживания |
| Порядок и условия предоставления |  | **П8.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - социальных услуг | + | - Объём предоставленных социальных услуг | - | |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания | + | **П9.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| **П4.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | - Лицензии | - | |
| Численность получателей социальных услуг |  | **П10.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| по формам обслуживания | - Финансово-хозяйственная деятельность | - | |
| - стационарная |  | **П11.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - *(при наличии)* полустационарная | - | - Правила внутреннего распорядка | + | |
| - *(при наличии)* надомная | - | - Коллективный договор | + | |
| **П5.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | **П12.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| - Руководитель | - | - Предписания органов гос.контроля | - | |
| - Заместитель(-и) руководителя | - | - Отчёты об исполнении предписаний | - | |
| - *(перечень)* Персональный состав работников | - | - Независимая оценка качества услуг |  | |
| - *(при наличии)* квалификация работников, их | - | **П13.** *(отметить нужное знаком «+»)* | | |
| образование, опыт работы | - Иная информация | + | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| I. (1.2) Соответствие информации на сайте ФЗ №442 от 28.12.2013 г  *(подчеркнуть получившееся значение)* | менее 10% | от 30% до 60% | от 90% до 100% | **0,3** |
| от 10% до 30% | от 60% до 90% |  | *(указать балл)* |

.Примечание: Из расчётов исключены пункты, касающиеся стационарной формы обслуживания и наличия филиалов..

|  |  |
| --- | --- |
| Трудность поиска информации | Сотрудники не знают нового адреса сайта. Он также не был сообщён в уполномоченный исполнительный орган власти на момент проведения оценки. Загрузка сайта не осуществляется совсем или осуществляется очень медленно из-за всплывающей коммерческой рекламы. Содержание рекламы не соответствует направленности сайта. В «Комплексном центре» указали на проблему недостаточности технических ресурсов, предоставляемых на бесплатных сервисах размещения сайтов. Большая часть требуемой информации отсутствует. |
| *(указать те пункты, поиск которых вызвал затруднение)* |

Другие имеющиеся у организации Интернет-ресурсы:

|  |  |
| --- | --- |
| Аккаунты в социальных сетях | 1. Есть **0. Нет** |
|  | *(указать)* |
| Ссылки на сайтах органов исполнительной власти | **1. Есть**  0. Нет |
|  | *(указать)* <http://sobes73.ru> |

Примечание: Не сайте муниципального образования «Павловский район» (http://pavlovka.ulregion.ru) нет отдельный ссылки на центр «Комплексного центра», в т.ч. о нём не упоминается в разделе «Соцзащита».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (2) Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению:** | **1. Есть 0. Нет** | **1** |
| Внимание! Информация о сайте организации также заносится в I. (3.2), I. (5.2) и I. (6.2). | | *(указать значение)* |

I. (1.3) Наличие информации об организации на информационных стендах, в брошюрах, буклетах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* | Информационные стенды | Брошюры,  буклеты |
| Наличие в помещениях в прямом доступе | + | - |
| Виды социальных услуг | + |  |
| Форма социального обслуживания | + |  |
| Порядок и условия предоставления |  |  |
| - социальных услуг | + |  |
| - *(при наличии разных)* форм обслуживания | + |  |
| I. (1.3) Итоговый показатель | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

Внимание! Информация об информационных стендах также заносится в I. (6.1).

Примечание: Большой и подробный информационный стенд имеется в детском отделении «Комплексного центра». На нём представлена вся информации об услугах центра для семей с несовершеннолетними детьми. Его можно рекомендовать в качестве примера другим организациям.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (1) Полнота и актуальность информации об организации,**  **размещаемой на общедоступных информационных ресурсах** | I. (1.1) + I. (1.2) + I. (1.3) | **1,3** |
| *(указать значение)* |

I. (3) Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| I. (3.1) Контактные телефоны | 1. Да 0. Нет | 1 |
| *(указать с кодом района)* **(84248) 2-11-37, 8(84248) 2-20-65** | *(указать значение)* |
| I. (3.2) Электронная почта, другие электронные | 1. Да 0. Нет | 1 |
| сервисы в сети Интернет  *(указать)*  **koupd@mail.ru** | *(указать значение)* |
| **I. (3) Наличие дистанционных**  **способов взаимодействия с организацией** | I. (3.1) + I. (3.2) | **2** |
| *(указать значение)* |

Примечание: Невозможно дозвониться по телефону (84248) 2-11-37, хотя на сайте «Комплексного Центра», а также во многих телефонных Интернет-справочниках он указан первым или вообще единственным номером. Доступным был только телефон 8(84248) 2-20-65.

I. (4)Результативность обращений в организацию при использовании дистанционных способов

*Период обращений: с «25»сентября 2017 г. по «10» октября 2017 г.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Телефон | | |  | Электронная почти | | | | |
| Ответ дан сразу | Ответ потребовал нескольких обращений | Ответ не дан |  | Ответ дан сразу | | Ответ потребовал нескольких обращений | | Ответ не дан |
| Обращение 1. |  | 0,15 |  |  |  | | 0,15 | |  |
| Обращение 2. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 3. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Обращение 4. | 0,25 |  |  |  | 0,25 | |  | |  |
| Итоговый показатель | I. (4.1) 0,9 | | |  | I. (4.2) 0,9 | | | | |
|  | *(сложить и указать значение)* | | |  | *(сложить и указать значение)* | | | | |
| **I. (4) Результативность обращений в организацию**  **при использовании дистанционных способов** | | | | | | I. (4.1)+ I. (4.2) | | **1,8** | | |
|  | | | | | | *(указать значение)* | | |

Примечание: Не все сотрудники «Комплексного центра» могут уверенно пользоваться сайтом организации, в том числе имеющимися на нём электронными сервисами.

I. (5) Наличие возможности направления в организацию заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I. (5.1) Регистрация личных заявлений в организацию | | 1. Да 0. Нет | 1 |
|  | | *(указать значение)* |
| I. (5.2) Электронная форма заявления на сайте организации | | 1. Да 0. Нет | 1 |
|  | | *(указать значение)* |
| I. (5.3) Телефон/ «горячая линия» уполномоченного | | 1. Да 0. Нет | 1 |
| исполнительного органа власти[[10]](#footnote-10) | |  | *(указать значение)* |
| **I. (5) Наличие возможности направления**  **в организацию заявлений (жалоб) и т.п.** | I. (5.1) + I. (5.2) + I. (5.3) | | **3** |
|  | *(указать значение)* |

I. (6)Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *(оставьте нужное)* | Информационные стенды | Сайт организации | | Сайт уполномоченного исполнительного органа | |
| Указаны способы обращения (адрес, телефон, сайт и т.п.) | 0 | 0 | | 0,5 | |
| Указаны требования к оформлению жалобы | 0 | 0 | | 0,5 | |
| Итоговый показатель | I. (6.1) 0  *(сумма по столбцу)* | I. (6.2) 0  *(сумма по столбцу)* | | I. (6.3) 1  *(сумма по столбцу)* | |
| **I. (6) Наличие информации о порядке подачи жалоб** | | | I. (6.1) + I. (6.2) + I. (6.3) | | **1** |
|  |  | | *(указать значение)* |

Примечание: На сайте «Комплексного центра» в разделе «Антикоррупция» указаны телефоны органов по противодействию коррупции, но нет телефонов организаций, куда можно обратиться с жалобами по вопросам качества оказываемых услуг.

I. (7)Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых услуг качеством, полнотой и доступностью информации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Сайт, информационные стенды  (вопрос №21, вариант 1) | Личные обращения  (вопрос №23, вариант 1) |
| 81% | 100% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. (7) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых**  **качеством, полнотой и доступностью информации** | 91% | **0,9** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |
|  |  |  |

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

II. (1) Доступность условий беспрепятственного доступа в организацию для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и маломобильных групп получателей социальных услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| II. (1.1) Оборудование прилегающей территории (участок) для лиц с нарушениями функций слуха, зрения и лиц, использующих кресла-коляски *(выделенная автостоянка, уличные пандусы, поручни, места отдыха по пути передвижения, специальные графические таблички и надписи, звуковые сигнальные устройства и т.п.)* | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 0,5 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.2) Оборудование входных зон на объектах для маломобильных групп *(пандусы, поручни, подъемные платформы, раздвижные двери, адаптированные лифты, достаточная ширина проёмов, лестниц, высота порогов и т.п.)* | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 1 |
| *(указать значение)* |
| II. (1.3) Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения *(туалетов, душевых комнат и т.п.)* | 1. Доступны  0,5. Частично доступны  0. Не доступны | 1 |
| *(указать значение)* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| II. (1.4) Наличие в помещениях аудио и видео информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | | 1. Есть  2. Нет | 1 |
| *(указать значение)* |
| **II. (1) Доступность условий**  **беспрепятственного доступа для инвалидов** | II. (1.1) + II. (1.2) + II. (1.3) + II. (1.4) | | **3,5** |
|  |

Примечание: «Комплексный центр» оборудован по Государственной программе «Доступная среда». Установлены уличные пандусы, соответствующим образом оборудованы входные группы как детского, так и взрослого отделения, на первых этажах соблюдена достаточная для проезда инвалидных колясок ширина дверных проёмов. В обоих отделениях сделаны тактильные направляющие дорожки, поручни в коридорах, доводчики дверей. Во взрослом отделении имеется специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение. Второй этаж детского отделения по причине отсутствия в здании лифта не оборудовался для занятий там с инвалидами и маломобильными группами получателей социальных услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (2) Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных** (вопросы №6, №13 вариант 1) | 92% | **0,9** |
|  | *(указать среднее)* | *(указать %/100)* |

II. (3)Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в организации

|  |  |
| --- | --- |
| *(отметить нужное знаком «+»)* |  |
| Для социально-бытовых услуг *(спальни, кухни, столовые, комнаты для отдыха и проведения досуга, прачечные, комнат для отправления религиозных обрядов и т.п.)* | + |
| Для социально-медицинских услуг *(медицинский кабинет, комнаты для занятий адаптивной физической культурой, туалеты, душевые комнаты, парикмахерская и т.п.)* | + |
| Для социально-психологических услуг *(комнаты психологической разгрузки, сенсорная комната и т.п.)* | + |
| Для социально-педагогических услуг *(комнаты для выполнения школьных домашних заданий, кабинеты для кружков, актовый зал, библиотека и т.п.)* | + |
| Для социально-трудовых услуг *(мастерские, кабинеты труда, кабинеты домоводства и т.п.)* | + |
| Для социально-правовых услуг *(юридический кабинет, архив и т.п.)* | + |
| Для услуг в целях повышения коммуникативного потенциала *(компьютерный класс и т.п.)* | + |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (3) Наличие оборудованных помещения**  **для предоставления социальных услуг** | 1. Да 0. Нет | **1** |
| *(указать значение)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (4) Укомплектованность организации социального обслуживания**  **специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг** | 96% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

II. (5)Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организации и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Помещения  (вопрос №7, вариант 1) | Территория  (вопрос №12, вариант 1) |
| 95% | 94% |
| *(указать среднее)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II. (5) Доля получателей социальных услуг, оценивающих как хорошее благоустройство помещений и территории** | 94% | **0,9** |
|  | *(указать %)* | *(указать %/100)* |

**III. Время ожидания предоставления услуг**

*(для «Комплексного центра социального обслуживания р.п. Павловка»)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| III. (1) Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации больше установленного срока, от общего числа опрошенных (вопрос №5.1, вариант 1) | 13% | **0,1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |
|  |  |
|  |  |  |
| III. (2) Среднее время ожидания приёма к специалисту организации при личном обращении, от общего числа опрошенных(вопрос №5.2) | | **1** |
| *(указать балл)* |

**IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации**

IV. (1)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Внимательность  (вопрос №15, вариант 1) | Доброжелательность, вежливость  (вопрос №16, вариант 1) |
| 100% | 94% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. (1) Доля получателей социальных услуг, высоко оценивающих** **доброжелательность, вежливость, внимательность работников** | 97% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

IV. (2)Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации, от общего числа опрошенных

|  |  |
| --- | --- |
| Компетентность воспитателей  (вопрос №23, вариант 1) | Компетентность других работников  (вопрос №24, вариант 1) |
| 100% | 94% |
| *(указать %)* | *(указать %)* |

Внимание! Подсчитайте среднее.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV. (2) Доля получателей социальных услуг,**  **высоко оценивающих** **компетентность работников** | 97% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IV. (3) Доля работников (кроме АУП), прошедших повышение квалификации/ проф. переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года, от общего числа работников | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |
| Примечание: 30% специалистов пошли переподготовку по профилю социальной работы, 100% в течение последних трёх лет повышали свою профессиональную квалификацию. | | |

**V. Удовлетворённость качеством оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (1) Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации, от числа опрошенных** (вопрос №4, вариант 1) | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

V. (2) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных

в том числе удовлетворённых:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| V. (2.1) жилым помещением | (вопрос №6, вариант 1) | | 0,8 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.2) наличием оборудования для предоставления социальных услуг | | | |
| - бытовой и оргтехникой | (вопрос №9, вариант 1) | | 0,9 |
| - оборудованием территории | (вопрос №13, вариант 1) | | 1 |
| - подборкой книг, фильмов, игр и т.п. | (вопрос №10, вариант 1) | | 0,8 |
| Итоговый показатель V. (2.2) | | | 0,9 |
| *(указать среднее)* |
| V. (2.3) питанием  *(только детские дома)* | | (вопрос №5, вариант 1) | - |
| *(указать значение)* |
| V. (2.4) мебелью, мягким инвентарём | | | |
| - мебелью | | (вопрос №8, вариант 1) | 0,8 |
| - одеждой, обувью *(только детские дома)* | | (вопрос №27, вариант 1) | - |
| - постельными принадлежностями, шторами и т.п. | | (вопрос №29 (1,2), вариант 1) | 1 |
| Итоговый показатель V. (2.4) | | | 0,9 |
|  | | | *(указать среднее)* |
| V. (2.5) предоставлением соц.-бытовых, | | (вопрос №29, вариант 1) | 1 |
| парикмахерских и гигиенических услуг | | *(указать среднее)* |
| V. (2.6) хранением личных вещей | | (вопрос №28, вариант 1) | 1 |
|  | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.7) оборудованием для инвалидов | | (вопрос №30, вариант 1) | 0,7 |
| санитарно-гигиеническим помещением | | *(указать значение)* |
| V. (2.8) санитарным содержанием | | (вопрос №7 (2,3), вариант 1) | 0,9 |
| санитарно-технического оборудования | | *(указать среднее)* |
| V. (2.10) конфиденциальностью | | (вопрос №25, вариант 2) | 0,9 |
| предоставления услуг | | *(указать значение)* |
| V. (2.11) графиком посещения | | (вопрос №26, вариант 1) | 1 |
| родственниками | |  | *(указать значение)* |
| V. (2.13) оперативностью решения | | (вопрос №22, вариант 1) | 0,9 |
| вопросов | | *(указать значение)* |
| **V. (2) Доля получателей социальных** | | V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.3) + | **0,9** |
| **услуг, удовлетворённых условиями,** | | + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) + |
| **предоставления социальных услуг** | | + V. (2.7) + V. (2.8) + V. (2.10) + | *(указать значение)* |
| + V. (2.11) / **11 \*** |  |

\* *(для КЦ р.п. Павловка формула расчёта: V. (2.1) + V. (2.2) + V. (2.4) + V. (2.5) + V. (2.6) +V. (2.7) + V. (2.8) +V. (2.10) + V. (2.11) / 10)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворённых качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, от числа опрошенных** (вопрос №17, вариант 1) | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

V. (4)Количество зарегистрированных в организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Общее количество жалоб (Ж) | 1 жалоба | | |
| Общее количество получателей (Ч) | 32 человек | | |
| социальных услуг |
| (Ж\*100) / Ч | | | 3 |
|  | | | *(указать значение)* |
| **V. (4) Количество зарегистрированных в**  **организации жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчётном периоде**  **на 100 получателей социальных услуг** | | | 0. более 5 | 0,5 |
| 0.5. менее 5 |
| 1. жалоб не  зарегистрировано | *(указать значение)* |

*(для КЦ в р.п. Павловка*)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **V. (5) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от числа опрошенных**  (вопрос №31, вариант 1) | 100% | **1** |
| *(указать %)* | *(указать %/100)* |

1. Детский дом «Соловьиная роща» (Ульяновск) вообще не имеет статуса специального (коррекционного) учреждения для детей с ограниченными возможностями здоровья. [↑](#footnote-ref-1)
2. Здесь и далее для детских домов не рассматривается группа показателей характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги [↑](#footnote-ref-2)
3. Здесь и далее Министерство здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области, http://sobes73.ru [↑](#footnote-ref-3)
4. Здесь и далее Министерство здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области, http://sobes73.ru [↑](#footnote-ref-4)
5. Здесь и далее Министерство здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области, http://sobes73.ru [↑](#footnote-ref-5)
6. Здесь и далее Министерство здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области, http://sobes73.ru [↑](#footnote-ref-6)
7. Здесь и далее Министерство здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области, http://sobes73.ru [↑](#footnote-ref-7)
8. Здесь и далее Министерство здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области, http://sobes73.ru [↑](#footnote-ref-8)
9. Здесь и далее Министерство здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области, http://sobes73.ru [↑](#footnote-ref-9)
10. Здесь и далее Министерство здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области, http://sobes73.ru [↑](#footnote-ref-10)