

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ**  
**при Департаменте Смоленской области по социальному развитию**

---

«19» октября 2016г.

**СПРАВКА**

**по проведению независимой оценки качества оказания услуг  
СОГБУ «Гагаринский комплексный центр социального обслуживания  
населения», СОГБУ «Гагаринский социально-реабилитационный центр для  
несовершеннолетних «Яуза»**

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

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

1. СОГБУ «Гагаринский комплексный центр социального обслуживания населения»
2. СОГБУ «Гагаринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Яуза»

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

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

В наличии информация об организациях социального обслуживания, размещаемая на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организаций социального обслуживания, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), на официальном сайте Департамента Смоленской области по социальному развитию ([www.socrazvitie67.ru](http://www.socrazvitie67.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

В СОГБУ «Гагаринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Яуза» частично и в СОГБУ «Гагаринский комплексный центр социального обслуживания населения» полностью обеспечена доступность условий

беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организациях социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

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

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

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

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

В СОГБУ «Гагаринский комплексный центр социального обслуживания населения», СОГБУ «Гагаринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Яуза» социальные услуги гражданам предоставляются в сроки, установленные при назначении данных услуг.

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

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

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

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

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

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

Обеспечены удовлетворенные условия предоставления социальных услуг гражданам.

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

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

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

- СОГБУ «Гагаринский комплексный центр социального обслуживания населения» – 100% граждан из 160 опрошенного полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг;

- СОГБУ «Гагаринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Яуза» – 100% граждан из 15 опрошенного полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг;

При проведении независимой оценки качества оказания услуг в СОГБУ «Гагаринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Яуза» Общественным советом **выявлен ряд недостатков (нарушений):**

- отсутствуют альтернативная версия официального сайта организации;
- необходимо приобрести противоскользящие коврики в соответствие с количеством детей находящихся на обслуживании;
- требуется усилить контроль за соблюдением санитарных норм и правил в помещениях пищеблока.

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

1. Администрации СОГБУ «Гагаринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Яуза» разработать перспективный план совершенствования деятельности организации социального обслуживания с четко установленными сроками устранения выявленных недостатков (далее – перспективный план).

2. Рассмотреть на очередном заседании Общественного совета перспективный план СОГБУ «Гагаринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Яуза».

3. Считать предоставление услуг гражданам, получающим социальные услуги в СОГБУ «Гагаринский комплексный центр социального обслуживания населения», СОГБУ «Гагаринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Яуза» удовлетворительным.