

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

---

«13» апреля 2016 г.

**СПРАВКА**  
**по проведению независимой оценки качества оказания услуг**  
**СОГБУ «Студенецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»,**  
**СОГБУ «Шумячский комплексный центр социального обслуживания**  
**населения»**

**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 «Студенецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»
2. СОГБУ «Шумячский комплексный центр социального обслуживания населения»

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг**

Организаций 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 организаций, на официальном сайте 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.socrazvities67.ru](http://www.socrazvities67.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

В СОГБУ «Студенецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов», СОГБУ «Шумячский комплексный центр социального обслуживания населения» 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 территории, на которых они расположены.

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

В СОГБУ «Студенецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов», СОГБУ «Шумяцкий комплексный центр социального обслуживания населения» 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 социального обслуживания укомплектована 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.**

В организациях социального обслуживания:

- 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 «Студенецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 99,86% граждан из 41 опрошенного полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг.

СОГБУ «Шумячский комплексный центр социального обслуживания населения» – 100% граждан из 35 опрошенных полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг в СОГБУ «Студенецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» Общественным советом **выявлен ряд недостатков (нарушений):**

- необходимо усилить контрольно-пропускной режим на территорию организации;
- требуется скрыть электрическую проводку в короба;
- требуется доукомплектовать аптечки в соответствии с диагнозом (потребностями) обслуживаемых граждан в организации социального обслуживания.

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

1. Администрации СОГБУ «Студенецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» 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 «Студенецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов».

3. Считать предоставление услуг гражданам, получающим социальные услуги в СОГБУ «Студенецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов», СОГБУ «Шумячский комплексный центр социального обслуживания населения» удовлетворительными.