

**Информация по организации и проведению независимой оценки качества работы государственного казенного учреждения социального обслуживания «Республиканский социально — реабилитационный центр для несовершеннолетних» в 2016 году .**

Независимая оценка качества оказания услуг является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг учреждением, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления социальных услуг;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг в Республиканском СРЦДН организуется и проводится в соответствии с нормативно — правовыми актами:

- ФЗ от 28.12.2013 г. № 442 «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации»;
- ФЗ от 21.07.2014 г. № 256 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 года № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно — телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике ( в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления);
- Приказом Минфина России от 21.07.2011 г. № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным ) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и ведения указанного сайта»;
- Приказом Министерства социальной, семейной и демографической политики УР от 26.05.2015 г. № 159 «О внесении изменений в приказ МССиДП УР от 3.02.2015 г. № 62 «Об общественном совете при МССиДП УР»

При проведении оценки качества в 2016 году было проведено анкетирование 231 получателя социальных услуг.

**Цель:** определение степени удовлетворенности несовершеннолетних услугами, предоставляемыми Центром.

**Предмет исследования:** оценка степени удовлетворенности несовершеннолетних качеством предоставляемых услуг;

**Объект исследования:** несовершеннолетние, проживающие в Центре до решения социального вопроса, умеющие писать и читать (дети с 7 лет).

**Анализ качества и доступности предоставления социальных услуг  
(проведение социологического исследования среди получателей услуг  
организаций социального обслуживания)**

Информация о результатах социологических исследований (анкетирование)	2016 год /кварталы			
	1	2	3	4
Удовлетворенность качеством социальных услуг (в процентах от числа опрошенных)	99%	100%	100%	100%



\* Информация по данному пункту представляется в Аналитических справках по опросу детей

### **Проведение заседаний Попечительского совета**

В целях содействия проведению независимой оценки в учреждении создан Попечительский Совет. Согласно Положению попечительский совет:

- содействует в улучшении качества социальных услуг;
- содействует в повышении информационной открытости учреждения;
- содействует в решении вопросов, связанных с повышением эффективности деятельности Центра;
- имеет право участвовать в мероприятиях по сбору информации в ходе независимой оценки качества оказания услуг;
- имеет право обсуждать результаты независимой оценки и формировать, совместно с администрацией конкретный план действий по внедрению рекомендаций и лучших практик.

В состав попечительского совета Центра входят:

**Председатель попечительского совета** - заместитель директора по учебно-воспитательной части МОУ СОШ № 84 г.Ижевска - Екатерина Алексеевна Сухова;

**Заместитель председателя попечительского совета** – Селиверстова Нина Николаевна, зам.главного врача по детству БУЗ УР «МЗ УР ГП № 3»;

**Секретарь** – социальный педагог Центра - Пулькина Светлана Александровна;

#### **Члены Совета:**

1. Лошманова Светлана Борисовна, методист Дома детского (юношеского) творчества;
2. Гасова Марина Владимировна, специалист Управления Пенсионного фонда РФ в г.Ижевске;
3. Уразбахтин Альберт Фаритович, медицинский психолог БУЗ УР «РНД»
4. Шкелёва Тамара Николаевна, заместитель генерального директора Благотворительного фонда «Благодар».

За 2016 год проведено 5 заседаний. Заседания проводятся ежеквартально. Имеются протоколы заседаний.

С целью оказания содействия в улучшении качества предоставляемых социальных услуг сотрудниками Учреждения и членами попечительского совета была разработана форма анкеты, которая включает в себя ряд вопросов, касающихся качества оказания социальных услуг, а также исследование уровня удовлетворенности детей работой воспитателей и специалистов, их доброжелательности и вежливости и другие вопросы. Анкетирование проводится ежеквартально (данные опроса показаны в таблице выше).

В течение 3-х лет Попечительский совет обеспечивает включение общественности в процесс разработки, принятия и реализации решений по эффективному функционированию и развитию учреждения, обеспечению общественного контроля за соблюдением действующего законодательства, качеством и условиями предоставления социальных услуг, а также за целевым использованием материальных средств, переданных благотворителями. Попечительский совет за период его работы набрал положительную динамику работы. Члены Попечительского совета в своем большинстве активны, они понимают значимость того, чем занимаются и становятся свидетелями развития системы социального обслуживания в Республике.

#### **Обеспечение учреждением технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг на официальном сайте в сети «Интернет»**

На официальном сайте Центра [rgsp.ucoz.ru](http://rgsp.ucoz.ru) размещена анкета для интернет-опроса получателей услуг, с целью возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности учреждения и удовлетворенности результатами социального обслуживания.

#### **Размещение учреждением информации о своей деятельности:**

в целях обеспечения открытости и доступности информации о деятельности учреждения, 1) на официальном сайте [rgsp.ucoz.ru](http://rgsp.ucoz.ru), в сети «Интернет» размещена информация, предусмотренная приказом Минтруда России от 17 ноября 2014 года № 886н, в частности:



- свидетельство гос. регистрации;
- о наличии лицензий;
- информация об учредителе поставщика социальных услуг;
- о месте нахождения учреждения, его адрес и эл. почта;
- о режиме и графике работы;
- о контактных телефонах;
- о руководителе;
- о структурных подразделениях;
- о материально — техническом обеспечении;
- о форме социального обслуживания и видах предоставляемых услуг;
- информация о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг и др.

Размещение информации осуществляется в общедоступной части официального сайта, в формате, обеспечивающем возможность ее поиска без дополнительной регистрации. Размещенная информация доступна пользователям для ознакомления круглосуточно. Обеспечено ежемесячное пополнение сайта, размещение информации о Центре в соответствии с установленными показателями. Выкладываются информация об изменениях, вносимых в рабочие документы (в течение 10 рабочих дней со дня изменения информации), планы, отчеты, результаты проверок, рекомендации и памятки для детей и родителей, методические наработки педагогов Центра, фото экскурсий воспитанников в общественные места города, центры досуга, музеи, театры и кинотеатры.

2) на официальном сайте государственных (муниципальных) учреждений в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) размещена информация, предусмотренная приказом Минфина России от 21 июля 2011 года № 86н, в частности:

1. учредительные документы и внесенные в них изменения;
2. свидетельства о государственной регистрации;
3. положение о Центре;
4. годовая бухгалтерская отчетность;
5. сведения о проведенных контрольных мероприятиях и их результаты;
6. общая информация об учреждении

В 2016 году размещены изменения в Устав учреждения (в связи с получением лицензии на образовательную деятельность), результаты проверок: ФСС УР, пожарной части Индустриального района № 19, Главного Управления ветеринарии по УР, годовая бухгалтерская отчетность, общая информация об учреждении.

В целях информационно-разъяснительной работы с населением о системе социального обслуживания, видах, условиях предоставления услуг, кроме размещения информации на сайтах в сети «Интернет», в учреждении **3) имеются постоянно действующие информационные стенды** с информацией о перечне предоставляемых услуг, об учреждении как о поставщике социальных услуг (адрес, номера телефонов, ФИО директора, режим работы и др.), о вышестоящих организациях, о правах и обязанностях несовершеннолетних, получающих социальные (образовательные) услуги, о составе попечительского совета, о действующем социальном законодательстве, и с другой информацией.

4) публичных выступлений в средствах массовой информации в 2016 году не было.

**Утверждение и размещение плана мероприятий по улучшению качества работы организации**

Утвержден и размещен на сайте учреждения ([rsrpn.ucoz.ru](http://rsrpn.ucoz.ru)) план мероприятий по улучшению качества работы Республиканского СРЦДН на 2017 год.