

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ**  
**по проведению независимой оценки качества оказания услуг**  
**организациями социального обслуживания**  
**при Департаменте Смоленской области по социальному развитию**

---

«17» марта 2015 г.

**СПРАВКА**  
**по проведению независимой оценки качества оказания услуг**  
**организациями социального обслуживания,**  
**расположенными на территории Смоленской области**

**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 в составе:**

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Мажар<br>Николай Евгеньевич       | - ректор Негосударственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Смоленский гуманитарный университет»                      |
| Макарова<br>Виктория Николаевна   | - главный врач областного государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Смоленская областная детская клиническая больница»                     |
| Печкарев<br>Геннадий Алексеевич   | - председатель Смоленской общественной организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»                            |
| Прохорова<br>Нелли Григорьевна    | - первый заместитель председателя Смоленской областной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правовых органов |
| Рубанович<br>Максим Александрович | - президент некоммерческой организации благотворительного Фонда «Дари Добро Детям»   |
| Элькинд<br>Елена Григорьевна      | - руководитель отдела по церковной благотворительности и социальному служению Смоленской епархии Русской Православной Церкви (Московский Патриархат)     |

**проведена независимая оценка качества оказания услуг:**

1. ОГБУ «Смоленский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»
2. СОГБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Вишенки»
3. СОГАУ «Геронтологический центр «Вишенки»

**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.**

Обеспечена доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организациях социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-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.**

Социальных 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:**

- в ОГБУ «Смоленский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» – 100% граждан из 19 опрошенных полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг;

- в СОГБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Вишенки» – 99,5% граждан из 30 опрошенных полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг;

- в СОГАУ «Геронтологический центр «Вишенки» – 99,9% граждан из 470 опрошенных полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг.

**Решение по итогам проведения независимой оценки качества оказываемых услуг:** считать предоставление услуг гражданам, получающим социальные услуги в ОГБУ «Смоленский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс», СОГБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Вишенки», СОГАУ «Геронтологический центр «Вишенки», удовлетворительным.