

## Информация и предложения

### Общественного совета при министерстве социальной политики Красноярского края по результатам проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания края.

(май 2017 года)

В апреле и мае 2017 года Общественным советом была проведена независимая оценка качества услуг в 15 учреждениях, предоставляющих услуги в сфере социального обслуживания.

Это учреждения:

КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Иланский»,

КГБУ СО «Богучанский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов»,

КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Зеленогорский»,

КГБУ СО «Тинской психоневрологический интернат»,

КГБУ СО «Канский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов»,

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»  
Кежемского района,

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания» г. Минусинск,

МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Минусинский»,

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»  
г. Зеленогорск,

МБУ «Комплексный центр обслуживания населения» Н-Ингашского района,

МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Надежда» г. Красноярск,

МБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних  
«Росток» г. Красноярск,

МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Доверие» г. Красноярск,

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»  
Курагинского района,

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Иланского района.

Для проведения оценки было сформировано 15 рабочих групп из числа членов Общественного совета, специалистов организации оператора, членов попечительских советов при учреждениях и представителей общественных организаций на местах. От Общественного совета участие в независимой оценке качества приняли: Прудкова В. И., Печковская И. П., Варыгина И. П., Мота Т. А., Перышкина Е. В., Цуцкарева Э. Р., Тимпаниди А. И., Игнатенко В. А., Чистохина А. В., Матвеева О. М.

Независимая оценка проводилась в соответствии с порядком и критериями, утвержденными на заседании Общественного совета 31 мая 2015 года. Итоги независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, обсуждены на заседании Общественного совета 23 мая 2017 года.

***Предложения по МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Надежда» г. Красноярск***

1. Главному управлению социальной защиты населения г. Красноярска рассмотреть возможность по расширению или реконструкции помещения учреждения по адресу: Железнодорожников, д. 30. В помещении не созданы необходимые условия для качественного предоставления услуг получателям и специалистам, которые не имеют постоянных рабочих мест и кабинетов, что не способствует результативности работы учреждения.

2. Администрации учреждения разработать и реализовать меры по доступности учреждения для маломобильных групп населения по программе «Доступная среда».

3. Руководителю учреждения обратить внимание на повышение профессионального уровня и компетенции специалистов.

***Предложения по КГБУ СО «Тинской психоневрологический интернат»***

1. Администрации учреждения принять меры по замене выгребных ям, расположенных на территории учреждения, на автономную канализацию с последующей установкой очистительной системы. Присутствие выгребных ям на территории учреждения существенно ухудшает качество жизни получателей услуг и может вызвать серьезные заболевания у проживающих.

2. Министерству социальной политики рассмотреть возможность приобретения для учреждения дополнительного специализированного автомобиля для вывоза жидких отходов. Имеющийся автомобиль с большим



сроком эксплуатации, часто встает на ремонт, что не позволяет своевременному опорожнению выгребных ям. В день проведения независимой оценки такая ситуация имела место.

3. Директору учреждения принять меры:

- по комплектованию учреждения медицинскими кадрами, особенно психиатрами для обеспечения своевременной медицинской помощи;
- по контролю за работой специалистов отделения «Милосердия», особенно за соблюдением санитарно-гигиенических норм;
- по оборудованию учреждения техническими средствами реабилитации в соответствии с программой «Доступная среда»;
- по подготовке специалистов и повышению их уровня квалификации.

***Предложения по МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Курагинского района»***

1. Министерству социальной политики рассмотреть возможность приобретения автомобиля для оперативной работы мобильных бригад, участковой и срочной служб, социального такси, перевозки волонтеров для копки земли, рубки дров и других нужд по обслуживанию одиноких граждан на дому.

2. Обратить внимание директора учреждения на доступность учреждения для маломобильных групп населения, оборудование санитарно-гигиенического помещения по программе «Доступная среда».

***Предложения по КГБУ СО «Канский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов»***

1. Министерству социальной политики рассмотреть возможность реорганизации данного учреждения, объединив его, с другим идентичной формы обслуживания. Вместимость учреждения до 30 мест и не рационально иметь, административный и обслуживающий персонал со всеми требуемыми к данному виду учреждения функциями. На момент проведения независимой оценки, исполняющий обязанности директора, Авдеенок О. П., не обладала необходимыми организаторскими способностями и навыками руководителя. Более 20% проживающих, были не удовлетворены качеством предоставления услуг.

2. Директору учреждения следует обратить внимание:

- на оборудование учреждения техническими средствами реабилитации в соответствии с программой «Доступная среда»;

- доработать собственный сайт учреждения, разместив на нем информацию в соответствии с требованием ст. 13 ФЗ № 442 от 28 декабря 2013 года;
- обеспечить возможность проживающих на подачу жалоб и заявлений через «Книгу жалоб и обращений»;
- на повышение квалификации специалистов учреждения.

***Предложения по КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Минусинский»***

- 1.Доработать собственный сайт учреждения в соответствии с требованиями статьи 13, ФЗ № 442 от 28 декабря 2013 года.
- 2.Оборудовать учреждение техническими средствами реабилитации по программе «Доступная среда».

***Предложения по МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Иланского района.***

- 1.Завершить работу по оборудованию помещения техническими средствами по программе «Доступная среда».

***Предложения по МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Минусинск***

1. Определить меры по доступности учреждения для маломобильных групп населения.
- 2.Обратить внимание директора учреждения на качество информационной и разъяснительной работы среди получателей услуг по лекарственному обеспечению, выделению автомобиля и сопровождению инвалидов-колясочников к месту лечения.

***Предложения по МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Доверие» г. Красноярск.***

- 1.Следует отметить существенные изменения в организации работы коллектива учреждения по предоставлению услуг. Специалисты центра ежедневно бывают в сложных семьях, общаются с детьми и родителями, проводят разъяснительные и профилактические беседы и мероприятия для детей в микрорайонах с привлечением работников культуры, спорта и образования. В помещениях центра созданы условия для предоставления реабилитационных услуг детям с ограниченными возможностями и занятости детей из неблагополучных семей.



2. Главному управлению социальной защиты населения г. Красноярска рассмотреть возможность укрепления материально-технической базы учреждения. Компьютерная техника, имеющаяся в учреждении, имеет износ 100%. Учитывая сложный контингент населения района, особенно микрорайоны Черёмушек, Энергетиков и рынка «Крастэц», где проживает наибольшее количество неблагополучных семей и сложных детей, желательно иметь в учреждении компьютерный класс (на 3-4 машины) для детей в социально-опасном положении и относящимся к группе риска. Согласно, статистики города, Ленинский район один из наиболее проблемных по подростковой преступности, где более 300 детей в СОПе.

3. Администрации учреждения завершить работу по ремонту и оборудованию имеющегося помещения.

***Предложения по МБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток»***

1. Администрации учреждения принять меры по ремонту помещения по адресу: ул. Шевченко, д. 46 «А» и приобрести необходимое оборудование для качественного предоставления услуг: мебель, спортивный инвентарь, материалы для занятий техническим творчеством. Оборудовать комнату для встреч родителей с детьми, находящимися на круглосуточной реабилитации в учреждении.

2. Коллективу учреждения продолжить работу по взаимодействию учреждения с другими субъектами системы профилактики: ПНД, учреждениями образования и социального обслуживания. Стать одним из координаторов работы по профилактике социального сиротства и семейного неблагополучия на территории г. Красноярска. Проводимая учреждением работа по-прежнему остается недостаточно результативной.

3. Дополнить сайт и информационные стенды учреждения разъяснениями о порядке подачи жалоб и обращений граждан.

***Предложения по МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Зеленогорский»***

1. Коллектив учреждения творчески работает по предоставлению социальных услуг населению. Опыт их работы заслуживает обобщения и распространения.

***Предложения по МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Иланский»***

1.Администрации учреждения доработать собственный сайт учреждения: установить версию для инвалидов по зрению, разместить информацию о порядке подачи жалоб и предложений, финансово-хозяйственной деятельности и количестве свободных мест в учреждении.

2.Директору принять меры по проведению ремонта помещения учреждения. Отопительная система требует замены труб и батарей, окна старые и не обеспечивают надлежащего сохранения тепла, санитарно-гигиенические комнаты не оборудованы для маломобильных групп населения.

3. Обновить материально-техническую базу учреждения: приобрести новые компьютеры, так как имеющиеся морально устарели, их срок использования более 10 лет; приобрести автомобиль вместимостью не менее 12 человек, что будет способствовать более качественной работе мобильных бригад, участковых служб.

***Предложения по МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Кежемского района.***

1.Директору учреждения определить меры по оборудованию помещения учреждения необходимыми техническими средствами реабилитации по программе «Доступная среда».

***Предложения по МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Н-Ингашского района.***

1.Директору принять меры по ремонту системы отопления учреждения, так как централизованным отоплением обеспечивается только половина имеющейся площади, отсутствует горячая вода. Помещение не оборудовано для маломобильных групп населения, отсутствуют пандусы, санитарно-гигиенические комнаты, ауди-видео информаторы, тактильные плитки.

2.Министерству социальной политики рассмотреть возможность приобретения учреждению автомобиля, так как 3 имеющиеся, используются уже более 18 лет.

***По учреждениям: КГБУ СО Центр социальной помощи семье и детям «Зеленогорский», КГБУ СО «Богучанский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов» Общественный совет предложений не имеет.***

Председатель Общественного совета



Т. А. Мота



**Сводная таблица независимой оценки качества работы  
краевых государственных учреждений социального обслуживания Красноярского края 2017 год**

Наименование краевого государственного учреждения социального обслуживания	Наименование критериев и их балльная оценка					Итоговая балльная оценка
	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (максимальное значение 15 баллов)	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (максимальное значение 8 баллов)	Время ожидания предоставления социальной услуги (максимальное значение 2 балла)	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (максимальное значение 3 балла)	Удовлетворенность качеством оказания услуг (максимальное значение 5/4 баллов)	
1. КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Иланский»	Полустационарное 11,9	2	2	2,5	5	23,4 70,9% удов. ур.
2. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения « Кежемского района	Надомное 12,6	1,7	2	2,5	4	22,8 87% выс./у
3. КГБУ СО «Богучаеский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов»	Стационарное 11,6	7,8	-	2,5	5	26,9 86,6% выс. ур.
4. МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Минусинск	Надомное 14,2	1,29	1,5	2,23	3,5	22,6 86% выс./ур.

5. МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Минусинский»	Полустационарное 13,9	3	1,9	3	4,9	26,7 80% выс. /ур.
6.МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» г. Зеленогорск	Надомное 13,8	1,85	2	2,4	3,8	23,85 91% выс./ур.
7.МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Нижнеингашского района	Надомное 14	1,4	2	2,31	2,75	22,46 86% выс./ ур.
8. КГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям «Зеленогорский»	Полустационарное 11,9	6,0	2	2,84	5	27,74 84% выс. ур.
9. МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Надежда»	Полустационарное 14	5,44	2	2,81	5	29,25 88,6% выс. ур.
10. МБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Росток»	Полустационарное 13	5,6	2	2,16	4,78	27,54 83,4% выс. ур.
11.КГБУ СО «Тинской психоневрологический интернат»	Стационарное 12,2	5,47	-	2,13	4,43	24,23 78% Выс.. ур.
12. МБУ «Центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	Полустационарное 13,9	6,5	2	2,5	5	29,9 90% выс. ур.
13. КГБУ СО «Канский дом-интернат для граждан пожилого возраста и инвалидов»	Стационарное 9	4,8	-	1,88	4	19,7 63,5% удов. ур.
14. МБУ Комплексный центр социального обслуживания населения» Курагинского района	Надомное 13	1,53	2	2,13	4,7	23,3 89% выс. ур.