

**ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ  
ПРИ ЗАМЕСТИТЕЛЕ  
ГУБЕРНАТОРА  
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПО СОЦИАЛЬНОЙ  
ПОЛИТИКЕ**

Ленина пл., д. 6а, г. Томск, 634050  
тел. (382 2) 510-987  
E-mail: [expert-sovet@tomsk.gov.ru](mailto:expert-sovet@tomsk.gov.ru)

Приложение №3  
к протоколу заседания Экспертного  
совета при заместителе Губернатора  
Томской области по социальной  
политике №ЭС1-Пр14 от 24.01.2014

**Заключение Экспертного совета  
при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике  
по результатам проведения независимой оценки качества работы  
(условий функционирования) учреждений социального обслуживания  
от 24 января 2014 г. №ЭС1-За3**

В соответствии с решением рабочей группы по независимой оценке качества (условий функционирования) работы областных государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Экспертного совета при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике (далее - рабочая группа) (протокол от 26 ноября 2013г. № РГ2/ЭС1) организовано проведение независимой оценки качества работы следующих учреждений:

1. Областное государственное автономное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области» (далее - ОГАУ «КЦСОН ТО»);
2. Областное государственное автономное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО Северск» (далее - ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»);
3. Областное государственное бюджетное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям «Огонёк»» (далее - ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»);
4. Областное государственное казённое учреждение «Реабилитационный Центр для детей и подростков с ограниченными возможностями ЗАТО Северск» (далее - ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»).

Оценка качества работы учреждений проведена на основании результатов опроса граждан (получателей социальных услуг) методом анкетирования (ОГАУ «КЦСОН ТО» - 351 респондентов, ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск» - 96 респондентов, ОГБУ «ЦСПСД «Огонек» - 100 респондентов, ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск» - 65 респондентов), анализа структуры и содержательности официальных интернет-сайтов учреждений. Кроме того при посещении учреждений члены рабочей группы ознакомились с содержанием информационных стендов, с работой учреждения.

Ключевые группы показателей для оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, разработаны рабочей группой по независимой оценке качества работы областных государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, Экспертного совета при заместителе губернатора Томской области по социальной политике согласно критериям, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 30.03.2013 № 286:

1. Открытость и доступность информации об организации;

2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг;
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

### 1. Оценка открытости и доступности информации об организации. Анализ сайтов.

В качестве источника информации для оценки полноты, актуальности и понятности информации выступали сайты оцениваемых организаций. Исследование сайтов показало, что собственные сайты есть у трех следующих организаций:

1. ОГАУ «КЦСОН ТО» - <http://kcson.tom.ru>
2. ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск» - <http://kcsotm7.social.tomsk.gov.ru>
3. ОГБУ «ЦСПСД «Огонек» - <http://srcn.family.tomsk.gov.ru/>.

ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск» имеет страницу на сайте Администрации Томской области в разделе Департамента по вопросам семьи и детей Томской области - <http://rcs.family.tomsk.gov.ru/>

Изучение материалов показало, что на сайтах существуют все основные разделы для поиска необходимой информации клиента. На сайте ОГБУ «ЦСПСД «Огонек» обновление новостной ленты проходит на регулярной основе (1-2 раза в месяц) в отличие от остальных. На всех сайтах отсутствуют форумы, на которых могли бы общаться клиенты организации между собой и с сотрудниками учреждения. Принцип удобства пользования сайтами в целом соблюден.

№	Наименование показателя	Наименование организации	Баллы (макс=10)
1.	Полнота актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте	ОГАУ «КЦСОН ТО»	6
		ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	7
		ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	7
		ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	5
2.	Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг	ОГАУ «КЦСОН ТО»	8
		ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	8
		ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	8
		ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	8
3.	Доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных. Опрос граждан получателей социальных услуг.	ОГАУ «КЦСОН ТО»	7
		ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	8
		ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	8
		ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	8

Рейтинг организаций по открытости и доступности информации:

№	Наименование организации	Сумма баллов
1.	ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	23
2.	ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	23
3.	ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	21
4.	ОГАУ «КЦСОН ТО»	21

## **2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.**

Анализ комфортности условий и доступности получения услуг производился с использованием методов:

1. Невключенного наблюдения.
2. Анализа параметров соответствий нормативам, взятым из статистических данных.
3. Анкетирования и опроса граждан – получателей социальных услуг.

Здание ОГБУ «ЦСПСД «Огонек» имеет 3 выхода, из которых 2 оборудованы пандусами и поручнями. Коридорная система, лестничные марши, а также туалетные комнаты снабжены поручнями. На территории Центра оборудована адаптированная для детей с ограниченными возможностями детская игровая и спортивная площадка, включающая специализированные комплексы для детей на инвалидных колясках: высокую песочницу, игровой модуль «Снайпер», большой игровой комплекс с пандусом.

Консультации всех специалистов, оказывающих услуги в амбулаторной форме, можно получить на 1 этаже здания.

Однако существует проблема подъема детей с тяжелыми нарушениями двигательной активности на 2-й этаж при проведении социокультурных мероприятий (актовый зал находится на 2 этаже).

В рамках распоряжения Губернатора Томской области от 20.11.2012 № 372-р в учреждении создана экспертная группа, состоящая из 7 человек, включая 1 члена общественной организации инвалидов, для проведения обследования здания на предмет его доступности для маломобильных групп населения. Оформлен паспорт доступности объекта.

ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск» организовало следующие элементы доступной (безбарьерной) среды:

- входы в здание оснащены пандусами;
- в помещениях для детей (кухни, спальни, ванная комната, зал ЛФК и т.д.) приобретена специализированная мебель, сантехника; установлены поручни;
- зал ЛФК оснащен специализированными тренажерами, с учетом ограничений движений;
- территория для прогулок адаптирована к передвижению детей – колясочников.

В то же время, учреждение нуждается в дополнительном оснащении:

- специализированным адаптированным оборудованием игровых площадок;
- установкой межэтажных съемных подъемников или детскими инвалидными колясками оснащенными подъемным механизмом.

ОГАУ «КЦСОН ТО» находится в переоборудованном здании детского сада. Здание Центра находится в труднодоступном для транспорта месте, это обусловлено нахождением железнодорожного переезда, а также удалённостью от дороги и не безопасным подъездом к зданию (сильно крутой спуск). Вход в учреждение оснащён одним пандусом (высота угла подъёма превышает допустимые нормы), имеется два выхода, один из которых оснащён пандусом. Коридорная система, лестничные марши, а также туалетные и ванные комнаты не снабжены поручнями. Вид некоторых комнат, помещений и кабинетов морально устарел, требуется ремонт современными отделочными материалами. В частности, это характерно для игровых комнат, в которых занимаются дети, несмотря на наличие сухого бассейна, тренажеров и игровых модулей.

В Центре функционирует современный спортивный зал, оборудованный различными видами тренажёров, с клиентами работают высококвалифицированные специалисты. Также клиенты могут пройти процедуру галотерапии в Соляной пещере, одна из первых, появившихся в Томской области.

Центр функционирует в переоборудованном здании: палаты на 2/4/5 и 20 койко-мест не оснащены туалетными и ванными комнатами – не предусмотрено проектом здания. В Центре имеются места для хранения личных вещей клиентов, некоторая мебель морально устарела.

Здание ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск» находится в двух этажном здании, в котором имеются кабинет массажа, парикмахерская, актовый зал, офисные помещения. Помещения в здании оформлены современными отделочными материалами. Входы и выходы оборудованы пандусами. Коридорная система и лестничные марши не снабжены поручнями. Площади помещений соответствует установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам для проведения мероприятий и занятий.

№	Наименование показателя	Наименование организации	Баллы (макс=10)
1.	Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов)	ОГАУ «КЦСОН ТО»	7
		ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	8
		ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	9
		ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	9
2.	Соответствие площадей жилых помещений установленными санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчёте на одного обслуживаемого	ОГАУ «КЦСОН ТО»	7
		ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	8
		ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	9
		ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	9
3.	Удовлетворённость условиями предоставления социальных услуг	ОГАУ «КЦСОН ТО»	9
		ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	9
		ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	9
		ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	10

Рейтинг организаций по комфортности условий и доступности получения услуг:

№	Наименование организации	Сумма баллов
1.	ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	28
2.	ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	27
3.	ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	25
4.	ОГАУ «КЦСОН ТО»	23

### **3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг.**

Большинство клиентов в оцениваемых социальных учреждениях отметили быстроту обслуживания при предоставлении социальных услуг и незначительное время их ожидания. Во время проверки членами рабочей группы также не замечены очереди в кабинеты.

№	Наименование показателя	Наименование организации	Баллы (макс=10)
1.	Среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания	ОГАУ «КЦСОН ТО»	7
		ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	7
		ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	7
		ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	6
2.	Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения услуг как незначительное, от числа опрошенных	ОГАУ «КЦСОН ТО»	8
		ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	8
		ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	8
		ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	7

Рейтинг организаций по времени ожидания в очереди при получении услуг:

№	Наименование организации	Сумма баллов
1.	ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	15
2.	ОГАУ «КЦСОН ТО»	15
3.	ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	15
4.	ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	13

#### **4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.**

Руководители всех учреждений отмечают высокую квалификацию своих специалистов и постоянное повышение их квалификации на специализированных курсах. Данную информацию подтвердили и клиенты, участвовавшие в анкетировании. Анкетирование показало высокий уровень доброжелательности, вежливости и внимательности специалистов и персонала организаций. Хорошая атмосфера подтвердилась в ходе проверки рабочей группы. Во всех центрах активно работают Телефоны доверия.

№	Наименование показателя	Наименование организации	Баллы (макс=10)
1.	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников социального обслуживания	ОГАУ «КЦСОН ТО»	9
		ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	9
		ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	9
		ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	9
2.	Доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций социального обслуживания	ОГАУ «КЦСОН ТО»	9
		ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	9
		ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	9
		ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	9

Рейтинг организаций по доброжелательности, вежливости, компетентности:

№	Наименование организации	Сумма баллов
1.	ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	18
2.	ОГАУ «КЦСОН ТО»	18
3.	ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	18
4.	ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	18

## 5. Удовлетворённость качеством обслуживания в организации.

Для получения результатов по данному критерию проведено анкетирование клиентов всех учреждений и интервьюирование руководителей учреждений.

Большинство респондентов полностью удовлетворены полнотой и качеством обслуживания в обследуемых организациях. Важно отметить отсутствие неудовлетворённых клиентов, что ещё раз подтверждает реальное качество работы данных организаций. За 2013 год жалоб на качество, предоставленных организациями услуг, не поступало.

№	Наименование показателя	Наименование организации	Баллы (макс=10)
1.	Доля получателей удовлетворённых качеством обслуживания в организации социального обслуживания	ОГАУ «КЦСОН ТО»	9
		ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	10
		ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	8
		ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	9
2.	Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания	ОГАУ «КЦСОН ТО»	8
		ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	8
		ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	8
		ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	8
3.	Удовлетворённость качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	ОГАУ «КЦСОН ТО»	7
		ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	7
		ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	6
		ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	7

Рейтинг организаций по удовлетворённости качеством обслуживания:

№	Наименование организации	Сумма баллов
1.	ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	25
2.	ОГАУ «КЦСОН ТО»	24
3.	ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	24
4.	ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	22

По общей сумме баллов рейтинг учреждений выглядит следующим образом:

№	Наименование организации	Сумма баллов
1.	ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»	106
2.	ОГБУ «ЦСПСД «Огонек»	105
3.	ОГКУ «РЦ ЗАТО Северск»	104
4.	ОГАУ «КЦСОН ТО»	101

### Выводы по анализу независимой оценки качества работы областных государственных учреждений социального обслуживания разного типа.

В 2013 году не была полностью удовлетворена потребность в стационарном социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов, в том числе детей-инвалидов.

Во всех учреждениях присутствует неукомплектованность штатами. Квалификация специалистов в учреждениях соответствует установленным требованиям. Руководители учреждений постоянно направляют работников на курсы повышения квалификации. Средняя заработная плата работников учреждений

социального обслуживания составляет 18,5 тыс. рублей в месяц, что существенно ниже средней заработной платы по регионам. Необходимо отметить недоработку в Указе Президента РФ от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»: должность социального работника и специалиста по социальной работе не уравнили в праве на повышение заработной платы. Таким образом, специалист с высшим образованием получает в 2 раза меньше, чем со средне-специальным, что приводит к оттоку специалистов с высшим образованием из центров социального обслуживания.

Изучение сайтов организаций показало наличие на них основных разделов для поиска необходимой информации клиента. На всех сайтах отсутствуют форумы. Информационные стенды существуют во всех учреждениях в общедоступных местах. Следует отметить, что внешний вид некоторых стендов морально устарел.

В каждом учреждении предпринимаются отдельные меры по оборудованию помещений общего пользования элементами доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения, но в переоборудованных зданиях этого сделать сложно. Почти во всех учреждениях отсутствуют поручни. Вид некоторых помещений в учреждениях не отвечает современным эстетическим требованиям, также как мебель и оборудование.

Единственный ОГАУ «КЦСОН ТО», который оказывает услуги в стационаре, находится в труднодоступном для транспорта месте, это обусловлено нахождением железнодорожного переезда, а также удалённостью от дороги и не безопасным подъездом к зданию (сильно крутой спуск).

Результаты проведенного анкетирования показали, что более чем 90% респондентов удовлетворены качеством социального обслуживания. А также отметили высокий уровень доброжелательности, вежливости и внимательности сотрудников обследуемых учреждений.

Анализ результатов независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, за 2013 год показал, что все из них являются учреждениями со средним уровнем эффективности.

Проблемные вопросы по результатам независимой оценки:

1. Развитие материально-технической базы в части обеспечения доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения.
2. Морально-устаревший вид многих помещений, кабинетов и мест общего пользования, не соответствующих эстетическим требованиям.
3. Невысокий уровень оплаты труда обслуживающего персонала, в том числе с высшим образованием.
4. Недостаточная информированность населения о работе учреждений социального обслуживания.

**С целью устранения выявленных в ходе независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, замечаний вносятся следующие предложения:**

1. Проработать возможность поиска дополнительных площадей для ОГАУ «КЦСОН ТО» или строительства современного Комплексного центра социального обслуживания населения с развитой парковой зоной отдыха.
2. Продолжить укрепление материально-технической базы учреждений социального обслуживания.
3. Провести ремонтные работы в учреждениях по изменению внешнего вида помещений, кабинетов и мест общего пользования, не соответствующих эстетическим требованиям.

4. Продолжить поэтапное увеличение заработной платы работников учреждений отрасли на основе совершенствования системы оплаты труда работников государственных учреждений социального обслуживания.

5. Уделить большее внимание увеличению информированности населения о деятельности учреждений социального обслуживания, а также развивать идеи толерантного отношения к старшему поколению через, например, социальную рекламу и волонтерские движения.

Члены Экспертного совета: Брекотнин П.З., Грахов В.Н., Долгов А.В., Карпов Р.С., Кобелев Н.В., Петрова Е.А., Рязанцева Н.В., Сайбединов А.Г., Серeda С.А., Соломатина Т.В., Танцев А.А., Филиппов А.А., Хохлов В.Е.

Приглашенные: Кравченко О.И., Тимошина Е.Л., Трифонова И.А., Щипков А.А.

Председатель Экспертного совета



Н.В.Рязанцева