

«СОГЛАСОВАНО»

Министр труда, занятости и социальной защиты
Кабардино-Балкарской Республики

_____ А.И. Тюбеев

«УТВЕРЖДЕНО»

Председатель Общественного совета при
Министерстве труда, занятости и
социальной защиты
Кабардино-Балкарской Республики

_____ Г.Ф. Егорова

**Отчет о проведении независимой оценки качества оказания
социальных услуг в учреждениях Министерства труда,
занятости и социальной защиты
Кабардино-Балкарской Республики в 2016 году**

Нальчик 2016

Проведение независимой оценки качества оказания социальных услуг в учреждениях Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики в 2016 году

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Приказа министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 года № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания», Приказа министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 года №995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», в рамках исполнения государственного контракта по проведению процедуры независимой оценки качества оказания социальных услуг в учреждениях Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики №28 от 24 мая 2016 года и на основании протокола заседания Общественного совета при Министерстве труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики №1 от 26 февраля 2016 года организацией-оператором автономной некоммерческой организацией «Центр инноваций социальной сферы Кабардино-Балкарской Республики» проведены:

- сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в 18 учреждениях социального обслуживания населения Кабардино-Балкарской Республики;
- анкетирование получателей услуг, по анкетам, разработанным в соответствии с методическими рекомендациями Министерства труда и социальной защиты РФ.

Независимая оценка качества оказания социальных услуг в учреждениях Министерства труда, занятости и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики проводилась в целях:

- улучшения информированности получателей услуг о качестве работы учреждений социального обслуживания;
- повышения качества, предоставляемых учреждениями социальных услуг;
- установления диалога между учреждениями и гражданами-получателями услуг.

В ходе реализации двухэтапной процедуры независимой оценки качества оказания социальных услуг организацией-оператором проведена следующая работа по:

- выявлению и анализу практики учреждения предоставления услуг в социальной сфере;
- сбору сведений от получателей услуг учреждений и о фактическом состоянии сферы оказания услуг;
- выявлению соответствия представления информации о работе учреждения критериям полноты, актуальности и удобства для получателей услуг;
- интерпретации и оценке полученных данных, а также построению рейтингов учреждений;
- формулированию предложений по повышению качества работы учреждений;
- выявлению эффективных инновационных технологий по социальному сопровождению отдельных категорий граждан.

При этом основными критериями независимой оценки качества считались:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения людьми с ограниченными возможностями здоровья;

- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения;
- удовлетворенность граждан оказанными услугами.

С целью сохранения объективности, проводимой независимой оценки качества оказания социальных услуг, составление анкет, включающих ключевые показатели по всем основным критериям оценки качества, а соответственно, и рейтингование учреждений, осуществлялись с учетом:

- типов организаций (стационарного, полустационарного и надомного социального обслуживания);
- видов организаций (КЦСОН, ЦТЗиСЗН, реабилитационные центры, учреждения интернатного типа);
- видов социальных услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания.

Таким образом, учреждения были собраны в следующие группы:

I. Комплексные центры социального обслуживания населения, имеющие стационарные отделения:

1. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе"
2. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в г.о. Баксан"
3. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе"
4. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе"
5. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе"
6. ГКУ "Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе"

II. Учреждения социального обслуживания населения и специальный дом для одиноких престарелых:

7. ГКУ "Республиканский геронтологический реабилитационный центр"
8. ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"
9. ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"
10. ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых инвалидов"
11. ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"
12. ГКУ "Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр "Радуга"

III. Центры труда, занятости и социальной защиты населения:

13. ГКУ "Центр труда, занятости и социальной защиты Чегемского района"
14. ГКУ "Центр труда, занятости и социальной защиты г.о. Нальчик"
15. ГКУ "Центр труда, занятости и социальной защиты г.о. Прохладный"

IV. Психоневрологические интернаты:

16. ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат»

17. ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат»

18. ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат»

Из рассматриваемого перечня организаций 15 учреждений оказывают социальные услуги в стационарной форме (комплексные центры социального обслуживания населения и психоневрологические интернаты) и 3 учреждения являются поставщиками социальных услуг, не предусматривающих стационарной формы (центры труда, занятости и социальной защиты населения).

Согласно Федеральному закону от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», указанные выше учреждения предоставляют получателям следующие виды социальных услуг:

- социально-бытовые услуги;
- социально-медицинские услуги;
- социально-психологические услуги;
- социально-педагогические услуги;
- социально-трудовые услуги;
- социально-правовые услуги,
- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности;
- услуги по содействию населению в поиске работы и др.

При проведении оценки качества использовались данные из общедоступных информационных ресурсов с применением метода экспертной оценки, а также осуществлялся первичный сбор информации, в том числе было проведено анкетирование 1 296 получателей социальных услуг. Величина и структура репрезентативной выборки определена на основе анализа типовых групп получателей социальных услуг учреждений с учетом данных статистических отчетов учреждений за 2016 год.

**Независимая оценка качества оказания социальных услуг
в комплексных центрах социального обслуживания населения
Кабардино-Балкарской Республики в 2016 году**

Процедура независимой оценки качества оказания социальных услуг в комплексных центрах социального обслуживания населения, проводилась на основе результатов опроса получателей услуг и анализа общедоступной информации о деятельности учреждений. Анкета для получателей услуг включала 21 вопрос по следующим показателям качества и эффективности работы, ответ на каждый из которых оценивался по 10 бальной шкале:

Вопр ос	Код показателя	Показатель	Формулировка в анкете
Основная анкета			
1	0241000017	Оценка удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг?
2	0242000006	Оценка условий доступности пребывания в учреждении для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями (наличие пандуса, поручней и др.).	Считаете ли Вы условия пребывания в учреждении доступными для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями (наличие пандуса, поручней и др.)?
3	0245000005 0245000002	Удовлетворенность условиями (помещение, и мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг	Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно?
4	0243000001 0243000002	Период ожидания получения услуг.	Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг?
5	0244000001	Оценка доброжелательности работников организации	Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны?
6		Оценка качества услуг, предоставляемых	Удовлетворяет ли Вас качество услуг, предоставляемых

		учреждением	учреждением социального обслуживания?
7	0245000017	Оценка доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомых обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?
8		Оценка уровня безопасности нахождения в здании учреждения для жизни и здоровья (наличие средств пожаротушения, индивидуальной защиты, средства для организации эвакуации)	Считаете ли Вы нахождение в здании учреждения безопасным для жизни и здоровья?
9	0245000004	Оценка качества питания	Удовлетворяет ли Вас качество питания (вкусное и свежее)?
Дополнительная анкета			
1	0244000002	Оценка уровня компетентности работников	Как Вы оцениваете компетентность работников организации социального обслуживания?
2	0245000001	Оценка изменения качества жизни в результате получения социальных услуг	Как Вы оцениваете качество своей жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?
3	0245000012	Оценка удовлетворенности графиком посещений	Удовлетворяет ли Вас график посещений родственниками в стационаре?
4	0245000011	Оценка удовлетворенности конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?
5	0245000003	Оценка удовлетворенности наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?
6	0245000015	Оценка удовлетворенности качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), организуемых учреждением	Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), организуемых данным учреждением социального обслуживания?
7	0245000014	Оценка оперативности решения вопросов	Удовлетворяет ли Вас оперативность (как быстро и хорошо) решения вопросов в данном учреждении?
8	0245000006	Оценка качества социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг,	Удовлетворены ли Вы качеством социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, предоставляемых

		предоставляемых учреждением	учреждением социального обслуживания?
9	0245000008	Оценка удовлетворенности оборудованием санитарно-гигиенического помещения для инвалидов	Удовлетворяет ли Вас оборудование санитарно-гигиенического помещения для инвалидов?
10	0245000007	Оценка удовлетворенности хранения личных вещей	Удовлетворены ли Вы тем, как хранятся Ваши личные вещи в данном учреждении?
11	0245000009	Оценка удовлетворенности санитарного содержания санитарно-технического оборудования	Удовлетворены ли Вы санитарным содержанием санитарно-технического оборудования в данном учреждении?
12	0245000010	Оценка удовлетворенности порядком оплаты социальных услуг	Удовлетворяет ли Вас порядок оплаты социальных услуг?

По результатам процедуры независимой оценки качества оказания услуг, учреждения расположились в следующем порядке (из 210 максимально возможных баллов):

1. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г.о. Баксан» - 204 балла;
2. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе» - 204 балла;
3. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе» - 203 балла;
4. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе» - 197 баллов;
5. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе» - 192 балла;
6. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе» - 168 баллов.

Рис 1. Итоги рейтингования комплексных центров социального обслуживания за 2016 год

№	Название учреждения	вопрос 1	вопрос 2	вопрос 3	вопрос 4	вопрос 5	вопрос 6	вопрос 7	вопрос 8	вопрос 9	вопрос 10	вопрос 11	вопрос 12	вопрос 13	вопрос 14	вопрос 15	вопрос 16	вопрос 17	вопрос 18	вопрос 19	вопрос 20	вопрос 21	Сумма баллов	Место в рейтинге
		Показатель 0241000017	Показатель 0242000006	Показатель 0245000005	Показатель 0243000002	Показатель 0244000001	Показатель 0245000002	Показатель 0245000017	Показатель 0245000004	Показатель (доп.10) 0244000002	Показатель (доп.11) 0245000001	Показатель (доп.12) 0245000012	Показатель (доп.13) 0245000011	Показатель (доп.14) 0245000003	Показатель (доп.15) 0245000015	Показатель (доп.16) 0245000014	Показатель (доп.17) 0245000006	Показатель (доп.18) 0245000008	Показатель (доп.19) 0245000007	Показатель (доп.20) 0245000009	Показатель (доп.21) 0245000010			
1	ГКУ "КЦСОН в Терском муниципальном районе"	7	5	7	9	9	8	8	10	8	9	10	10	10	6	8	7	8	6	9	8	6	168	5
2	ГКУ "КЦСОН в г. Баксане"	9	8	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10	10	204	1
3	ГКУ "КЦСОН в Зольском муниципальном районе"	10	8	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	204	1
4	ГКУ "КЦСОН в Майском муниципальном районе"	9	8	10	9	9	10	10	10	9	10	10	10	10	9	10	10	9	8	10	9	8	197	3
5	ГКУ "КЦСОН в Прохладненском муниципальном районе"	9	9	10	9	10	10	10	10	9	9	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	9	203	2
6	ГКУ "КЦСОН в Черекском муниципальном районе"	10	7	8	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	8	9	10	8	7	9	10	7	192	4
* Уровень качества работы в зависимости от количества набранных баллов																								
1) Низкий уровень эффективности - до 91 балла																								
2) Средний уровень эффективности - от 92 до 172 баллов																								
3) Высокий уровень эффективности - от 173 до 210 баллов																								

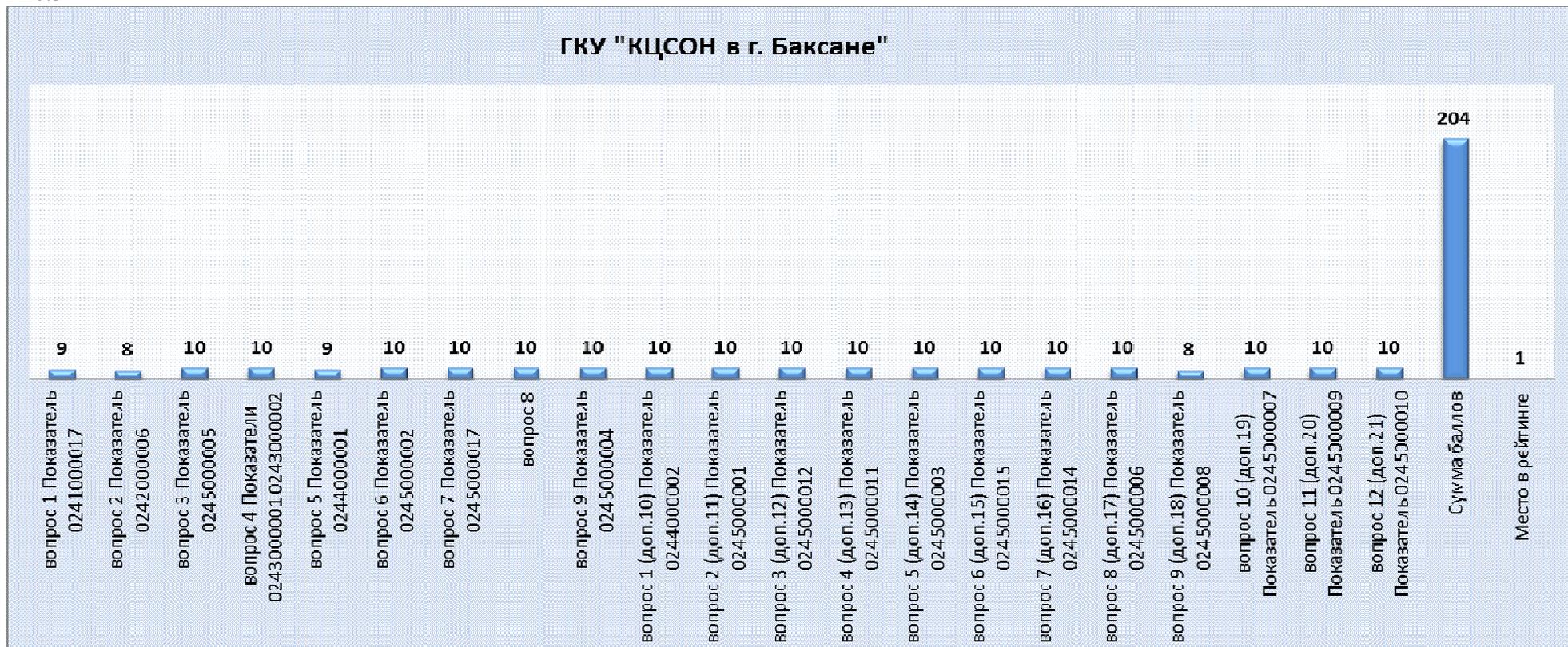
Рис 2.



1. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в г.о. Баксан» - 204 балла.

Количество опрошенных получателей услуг – 106.

Рис.3



Замечания и предложения получателей услуг:

1. Установить поручни в санузлах и ванных комнатах;
2. Открыть кабинет лечебной физкультуры.

2. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зольском муниципальном районе» - 204 балла.

Количество опрошенных получателей услуг – 54.

Рис.4



Замечания и предложения получателей услуг:

1. Установить оборудование для сушки белья;
2. Установить душевую кабину вместо ванны.

3. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Прохладненском муниципальном районе» - 203 балла.

Количество опрошенных получателей услуг – 79.

Рис.5



Замечания и предложения получателей услуг:

1. Установить на территории центра беседки, скамейки;
2. Оборудовать спортивную комнату (зал) с тренажёрами.

4. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Майском муниципальном районе» - 197 баллов.

Количество опрошенных получателей услуг – 122.

Рис.6



Замечания и предложения получателей услуг:

1. Обновить библиотеку;
2. Установить поручни в санузлах.

5. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черекском муниципальном районе» - 192 балла.

Количество опрошенных получателей услуг – 64.

Рис.7



Замечания и предложения получателей услуг:

1. Установить поручни в санузлах, в ваннных комнатах и вдоль стен коридора второго этажа;
2. Увеличить количество мест для хранения личных вещей (шкафы, тумбы);
3. Оборудовать тренажерный зал, увеличить количество тренажеров.

6. ГКУ «Комплексный центр социального обслуживания населения в Терском муниципальном районе» - 168 баллов.

Количество опрошенных получателей услуг – 121.

Рис.8



Замечания и предложения получателей услуг:

1. Имеется потребность в услугах сурдопереводчика, так как среди подопечных учреждения есть инвалиды по слуху;
2. Изыскать возможность приобретения и установки специализированных кроватей и противопролежневых матрасов для лежачих получателей услуг;
3. В целях обеспечения доступности условий для получателей услуг рассмотреть возможность размещения опекаемых на первом этаже здания учреждения.

**Независимая оценка качества оказания социальных услуг
в учреждениях социального обслуживания и специальном доме для одиноких престарелых
Кабардино-Балкарской Республики в 2016 году**

Процедура независимой оценки качества оказания социальных услуг в реабилитационные центры и специальном доме для одиноких престарелых, проводилась на основе результатов опроса получателей услуг и анализа общедоступной информации о деятельности учреждений. Анкета для получателей услуг включала 21 вопрос по следующим показателям качества и эффективности работы, ответ на каждый из которых оценивался по 10 бальной шкале:

Вопрос	Код показателя	Показатель	Формулировка в анкете
Основная анкета			
1	0241000017	Оценка удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг?
2	0242000006	Оценка условий доступности пребывания в учреждении для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями (наличие пандуса, поручней и др.).	Считаете ли Вы условия пребывания в учреждении доступными для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями (наличие пандуса, поручней и др.)?
3	0245000005 0245000002	Удовлетворенность условиями (помещение, и мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг	Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно?
4	0243000001 0243000002	Период ожидания получения услуг	Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг?
5	0244000001	Оценка доброжелательности работников организации	Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны?

6		Оценка качества услуг, предоставляемых учреждением	Удовлетворяет ли Вас качество услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания?
7	0245000017	Оценка доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?
8		Оценка уровня безопасности нахождения в здании учреждения для жизни и здоровья (наличие средств пожаротушения, индивидуальной защиты, средства для организации эвакуации)	Считаете ли Вы нахождение в здании учреждения безопасным для жизни и здоровья?
9	0245000004	Оценка качества питания	Удовлетворяет ли Вас качество питания (вкусное и свежее)?
Дополнительная анкета			
1	0244000002	Оценка уровня компетентности работников	Как Вы оцениваете компетентность работников организации социального обслуживания?
2	0245000001	Оценка изменения качества жизни в результате получения социальных услуг	Как Вы оцениваете качества своей жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?
3	0245000012	Оценка удовлетворенности графиком посещений	Удовлетворяет ли Вас график посещений родственниками в стационаре?
4	0245000011	Оценка удовлетворенности конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?
5	0245000003	Оценка удовлетворенности наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?

6	0245000015	Оценка удовлетворенности качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), организуемых учреждением	Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), организуемых данным учреждением социального обслуживания?
7	0245000014	Оценка оперативности решения вопросов	Удовлетворяет ли Вас оперативность (как быстро и хорошо) решения вопросов в данном учреждении?
8	0245000006	Оценка качества социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, предоставляемых учреждением	Удовлетворены ли Вы качеством социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания?
9	0245000008	Оценка удовлетворенности оборудованием санитарно-гигиенического помещения для инвалидов	Удовлетворяет ли Вас оборудование санитарно-гигиенического помещения для инвалидов?
10	0245000007	Оценка удовлетворенности хранения личных вещей	Удовлетворены ли Вы тем, как хранятся Ваши личные вещи в данном учреждении?
11	0245000009	Оценка удовлетворенности санитарного содержания санитарно-технического оборудования	Удовлетворены ли Вы санитарным содержанием санитарно-технического оборудования в данном учреждении?
12	0245000010	Оценка удовлетворенности порядком оплаты социальных услуг	Удовлетворяет ли Вас порядок оплаты социальных услуг?

По результатам процедуры независимой оценки качества оказания услуг учреждения расположились в следующем порядке (из 210 максимально возможных баллов):

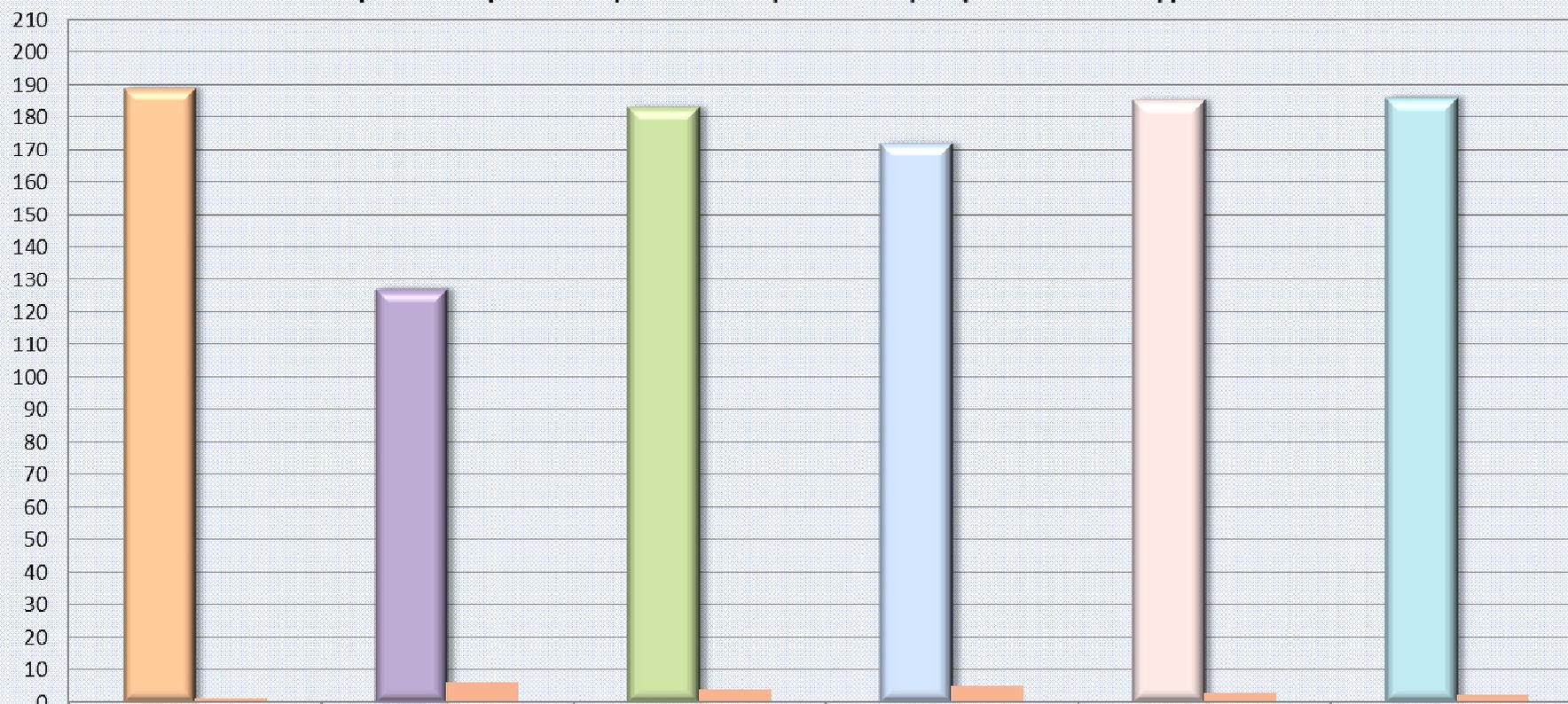
1. ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр» - 189 баллов;
2. ГКУ «Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр «Радуга» - 186 баллов;
3. ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям» - 185 баллов;
4. ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс» - 183 балла;
5. ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - 172 балла;
6. ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых» - 127 баллов.

Рис. 9 Итоги рейтингования реабилитационных центров за 2016 год

№	Название учреждения	вопрос 1	вопрос 2	вопрос 3	вопрос 4	вопрос 5	вопрос 6	вопрос 7	вопрос 8	вопрос 9	вопрос 1 (доп.10)	вопрос 2 (доп.11)	вопрос 3 (доп.12)	вопрос 4 (доп.13)	вопрос 5 (доп.14)	вопрос 6 (доп.15)	вопрос 7 (доп.16)	вопрос 8 (доп.16)	вопрос 9 (доп.18)	вопрос 10 (доп.19)	вопрос 11 (доп.20)	вопрос 12 (доп.20)	Сумма баллов	Место в рейтинге
		Показатель 0241000017	Показатель 0242000006	Показатель 0245000005	Показатели 0243000001	Показатель 0243000002	Показатель 0244000001	Показатель 0245000002	Показатель 0245000017	Показатель 0245000004	Показатель 0244000002	Показатель 0245000001	Показатель 0245000001	Показатель 0245000012	Показатель 0245000011	Показатель 0245000003	Показатель 0245000015	Показатель 0245000014	Показатель 0245000006	Показатель 0245000008	Показатель 0245000007	Показатель 0245000009		
1	ГКУ "Республиканский геронтологический реабилитационный центр"	9	8	9	9	10	9	10	10	10	10	9	10	10	9	5	9	7	8	9	9	10	189	1
2	ГКУ "Специальный дом для одиноких престарелых"	4	6	6	6	8	6	5	7	0	7	7	9	8	5	7	6	5	3	9	7	6	127	6
3	ГКУ "Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Намыс"	8	8	9	9	9	9	8	10	8	8	9	9	9	8	9	9	8	9	9	9	9	183	4
4	ГКУ "Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	7	9	8	9	8	9	7	9	7	7	8	8	9	8	9	8	9	8	9	9	7	172	5
5	ГКУ "Республиканский центр социальной помощи семье и детям"	9	2	10	9	10	9	10	10	9	10	8	10	10	9	9	10	9	3	9	10	10	185	3
6	ГКУ "Базовый республиканский детский реабилитационный центр "Радуга"	9	8	8	8	9	9	9	10	9	9	9	10	10	9	9	9	8	8	8	9	9	186	2
* Уровень качества работы в зависимости от количества набранных баллов																								
1) Низкий уровень эффективности - до 91 балла																								
2) Средний уровень эффективности - от 92 до 172 баллов																								
3) Высокий уровень эффективности - от 173 до 210 баллов																								

Рис. 10

Итоги рейтингования реабилитационных центров за 2016 год



■ Сумма баллов	189	127	183	172	185	186
■ Место в рейтинге	1	6	4	5	3	2

1. ГКУ «Республиканский геронтологический реабилитационный центр» - 189 баллов.

Количество опрошенных получателей услуг – 80.

Рис. 11



Замечания и предложения получателей услуг:

1. Имеются пожелания со стороны получателей услуг предпринять меры по снижению времени ожидания поступления в стационар с момента первичного обращения в учреждение.

2. ГКУ «Базовый республиканский детский социально-реабилитационный центр «Радуга» - 186 баллов.

Количество опрошенных получателей услуг – 127.

Рис. 12



Замечания и предложения получателей услуг:

1. Запустить бассейн и аквапарк;
 2. В ванных комнатах постелить противоскользящие коврики;
 4. Расширить входные проемы в палаты, ванные комнаты, санузлы (для детей больных ДЦП);
 5. Установить поручни в санузлах, в ванных комнатах.
3. ГКУ «Республиканский центр социальной помощи семье и детям» - 185 баллов.

Количество опрошенных получателей услуг – 68.

Рис. 13



Замечания и предложения получателей услуг:

1. Увеличить количество культурно-массовых мероприятий для получателей услуг;
2. Рассмотреть возможность открытия развивающих кружков по направлениям рукоделия, рисования, декоративно-прикладного искусства, а также возможность проведения экскурсионных поездок;
3. Обновить детскую игровую площадку и создать футбольное поле.

ГКУ «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Намыс» - 183 балла.

Количество опрошенных получателей услуг – 38.

Рис. 14



Замечания и предложения получателей услуг:

1. Рассмотреть возможность создания и оборудования компьютерного класса.

5. ГКУ «Нальчикский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - 172 балла.

Количество опрошенных получателей услуг – 109.

Рис. 15



6. ГКУ «Специальный дом для одиноких престарелых»* - 127 баллов.

Количество опрошенных получателей услуг – 47.

Рис. 16



*- критерий «Оценка качества питания» (вопрос 9) не применяется к данному учреждению

Замечания и предложения получателей услуг:

1. Ненадежный лифт. Неоднократные случаи остановки работы лифта с находящимися в нем людьми.
2. Частично неисправное освещение в коридорах;
3. Передача жилых комнат (квартир) в пользование новым получателям услуг осуществляется без контроля за состоянием расчетов за коммунальные услуги;
4. Отсутствие информации в доступном месте о перечне услуг (работ), которые входят в ежедневную плату (найм жилья) и утвержденный перечень социальных услуг, предоставляемых учреждением.

**Независимая оценка качества оказания социальных услуг
в центрах труда, занятости и социальной защиты
Кабардино-Балкарской Республики в 2016 году**

Процедура независимой оценки качества оказания социальных услуг в центрах труда, занятости и социальной защиты, проводилась на основе результатов опроса получателей услуг и анализа общедоступной информации о деятельности учреждений. Анкета для получателей услуг включала 15 вопросов по следующим показателям качества и эффективности работы, ответ на каждый из которых оценивался по 10 бальной шкале:

Вопр ос	Код показателя	Показатель	Формулировка в анкете
Основная анкета			
1	0241000017	Оценка удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг?
2	0242000006	Оценка условий доступности пребывания в учреждении для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями (наличие пандуса, поручней и др.).	Считаете ли Вы доступными условия оказания услуг в учреждении в т.ч. для инвалидов и других маломобильных групп граждан?
3	0245000005 0245000002	Удовлетворенность условиями (помещение, и мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг	Считаете ли Вы условия предоставления услуг в данном учреждении комфортными (помещение, мебель, чистота и пр.)?
4	0243000001 0243000002	Период ожидания получения услуг	Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг?

5	0244000001	Оценка доброжелательности работников организации	Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны?
6		Оценка качества услуг, предоставляемых учреждением	Удовлетворяет ли Вас качество услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания?
7	0245000017	Оценка доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?
8			Приходилось ли Вам оформлять жалобу или возникала ли у Вас ситуация, когда было желание оформить жалобу на качество услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания?
9	0245000004	Оценка удовлетворенности графиком работы учреждения?	Устраивает ли Вас график работы учреждения?
Дополнительная анкета			
1	0244000002	Оценка уровня компетентности работников	Как Вы оцениваете компетентность работников организации социального обслуживания?
2	0245000001	Оценка изменения качества жизни в результате получения социальных услуг	Как Вы оцениваете качество своей жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?
3	0245000011	Оценка удовлетворенности конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?
4	0245000003	Оценка удовлетворенности наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?
5	0245000014	Оценка оперативности решения вопросов	Удовлетворяет ли Вас оперативность (как быстро и хорошо) решения вопросов в данном учреждении?
6	0245000009	Оценка удовлетворенности санитарного содержания санитарно-технического оборудования	Удовлетворены ли Вы санитарным содержанием санитарно-технического оборудования в данном учреждении?

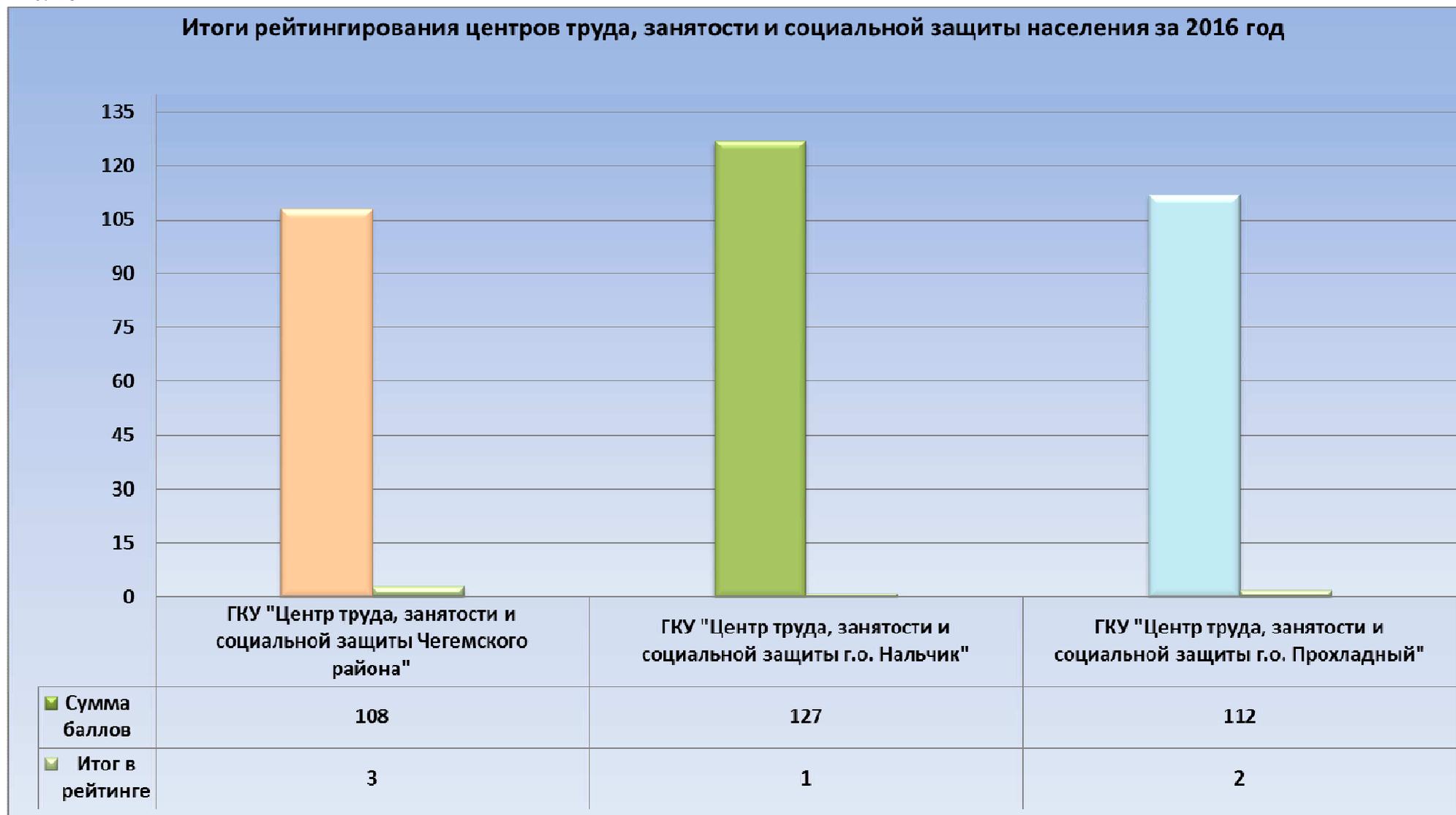
По результатам процедуры независимой оценки качества оказания услуг учреждения расположились в следующем порядке (из 150 максимально возможных баллов):

1. ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты населения г.о. Нальчик» – 127 баллов.
2. ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. о. Прохладный» – 112 баллов.
3. ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Чегемского района» – 107 баллов.

Рис. 17 Итоги рейтингования центров труда, занятости и социальной защиты населения за 2016 год

№	Название учреждения	Показатель	Показатель	Показатель	Показатель	Показатель	Показатель	Показатель	Показатель	Показатель	Сумма баллов	Итог в рейтинге						
		024100001 вопрос 1	024200000 вопрос 2	024500000 вопрос 3	024300000 вопрос 4	024400000 вопрос 5	024500000 вопрос 6	024500001 вопрос 7	вопрос 8	024500000 вопрос 9	024400000 вопрос 1	024500000 вопрос 2	024500001 вопрос 3	024500000 вопрос 4	024500001 вопрос 5	024500000 вопрос 6		
1	ГКУ "Центр труда, занятости и социальной защиты Чегемского района"	6	4	7	5	8	8	9	8	6	8	8	10	8	7	6	108	3
2	ГКУ "Центр труда, занятости и социальной защиты г.о. Нальчик"	8	7	8	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	127	1
3	ГКУ "Центр труда, занятости и социальной защиты г.о. Прохладный"	8	4	3	6	9	9	8	10	7	9	8	9	7	8	7	112	2
* Уровень качества работы в зависимости от количества набранных баллов																		
1) Низкий уровень эффективности - до 69 балла																		
2) Средний уровень эффективности - от 70 до 124 баллов																		
3) Высокий уровень эффективности - от 125 до 150 баллов																		

Рис. 18



1. ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты населения г.о. Нальчик» – 127 баллов.

Количество опрошенных получателей услуг – 160.

Рис.19



*данные в таблице представляют усредненный результат оценки качества услуг 4-х подразделений ГКУ ЦТЗиСЗН г.о. Нальчик

Замечания и предложения получателей услуг:

1. Усилить работу по информированию населения о видах услуг, предоставляемых в учреждении;
2. Просьбы получателей услуг об увеличении количества приемных дней;
3. Доукомплектование некоторых подразделений учреждения пандусами, поручнями, звуковыми и световыми табло, напольной тактильной плиткой;
4. Требуется ремонт одного здания подразделения, расположенного по адресу ул. Шогенцукова, д. 5;
5. Просьба установки копировальной техники и кулеров для общего пользования.

ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты г. о. Прохладный» – 112 баллов.**

Количество опрошенных получателей услуг – 57.

Рис. 21



** данные в таблице представляют усредненный результат оценки качества услуг 2-х подразделений ГКУ ЦТЗиСЗН г.о. Прохладный

Замечания и предложения получателей услуг:

1. Усилить работу по информированию населения о видах услуг предоставляемых в учреждении;
2. Доукомплектование некоторых подразделений учреждения пандусами, поручнями, звуковыми и световыми табло, напольной тактильной плитки;
3. Просьба установки копировальной техники и кулеров для общего пользования;
4. Требуется ремонт помещений учреждения.

ГКУ «Центр труда, занятости и социальной защиты Чегемского района КБР» – 107 баллов.

Количество опрошенных получателей услуг – 64.

Рис. 22



Замечания и предложения получателей услуг:

1. Усилить работу по информированию населения о видах услуг, предоставляемых в учреждении;
2. Просьбы получателей услуг об увеличении количества приемных дней;
3. Необходимо оборудовать здания учреждения пандусами, поручнями, звуковыми и световыми табло, напольной тактильной плитки;
4. Просьба установки кулера для общего пользования;

**Независимая оценка качества оказания социальных услуг
в психоневрологических интернатах
Кабардино-Балкарской Республики в 2016 году**

Процедура независимой оценки качества оказания социальных услуг в психоневрологических интернатах и детском доме-интернате, проводилась на основе результатов экспертного опроса, включающего в себя анализ качества услуг и общедоступной информации о деятельности учреждений. Анкета для экспертов включала 21 вопрос по следующим показателям качества и эффективности работы, ответ на каждый из которых оценивался по 10 бальной шкале:

Вопрос	Код показателя	Показатель	Формулировка в анкете
Основная анкета			
1	0241000017	Оценка удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг?
2	0242000006	Оценка условий доступности пребывания в учреждении для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями (наличие пандуса, поручней и др.).	Считаете ли Вы условия пребывания в учреждении доступными для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями (наличие пандуса, поручней и др.)?
3	0245000005 0245000002	Удовлетворенность условиями (помещение, и мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг	Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно?
4	0243000001 0243000002	Период ожидания получения услуг.	Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг?
5	0244000001	Оценка доброжелательности работников	Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и

		организации	доброжелательны?
6		Оценка качества услуг, предоставляемых учреждением	Удовлетворяет ли Вас качество услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания?
7	0245000017	Оценка доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?
8		Оценка уровня безопасности нахождения в здании учреждения для жизни и здоровья (наличие средств пожаротушения, индивидуальной защиты, средства для организации эвакуации)	Считаете ли Вы нахождение в здании учреждения безопасным для жизни и здоровья?
9	0245000004	Оценка качества питания	Удовлетворяет ли Вас качество питания (вкусное и свежее)?
Дополнительная анкета			
1	0244000002	Оценка уровня компетентности работников	Как Вы оцениваете компетентность работников организации социального обслуживания?
2	0245000001	Оценка изменения качества жизни в результате получения социальных услуг	Как Вы оцениваете качества своей жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?
3	0245000012	Оценка удовлетворенности графиком посещений	Удовлетворяет ли Вас график посещений родственниками в стационаре?
4	0245000011	Оценка удовлетворенности конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?
5	0245000003	Оценка удовлетворенности наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?
6	0245000015	Оценка удовлетворенности качеством	Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих

		проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), организуемых учреждением	групповой характер (оздоровительных, досуговых), организуемых данным учреждением социального обслуживания?
7	0245000014	Оценка оперативности решения вопросов	Удовлетворяет ли Вас оперативность (как быстро и хорошо) решения вопросов в данном учреждении?
8	0245000006	Оценка качества социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, предоставляемых учреждением	Удовлетворены ли Вы качеством социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, предоставляемых учреждением социального обслуживания?
9	0245000008	Оценка удовлетворенности оборудованием санитарно-гигиенического помещения для инвалидов	Удовлетворяет ли Вас оборудование санитарно-гигиенического помещения для инвалидов?
10	0245000007	Оценка удовлетворенности хранения личных вещей	Удовлетворены ли Вы тем, как хранятся Ваши личные вещи в данном учреждении?
11	0245000009	Оценка удовлетворенности санитарного содержания санитарно-технического оборудования	Удовлетворены ли Вы санитарным содержанием санитарно-технического оборудования в данном учреждении?
12	0245000010	Оценка удовлетворенности порядком оплаты социальных услуг	Удовлетворяет ли Вас порядок оплаты социальных услуг?

По результатам процедуры независимой оценки качества оказания услуг учреждения расположились в следующем порядке (из 210 максимально возможных баллов):

1. ГКУ «Прохладенский детский дом-интернат» - 195 баллов;
2. ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат» - 190 баллов;
3. ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат» - 139 баллов.

Рис. 23 Итоги рейтингования психоневрологических интернатов за 2016 год

№	Название учреждения	Показатель 0241000017 вопрос 1	Показатели 0245000002 0245000005	вопрос 3	Показатель 0244000002 вопрос 4	Показатель 0244000001 вопрос 5	вопрос 6	Показатель 0242000008 вопрос 7	вопрос 8	Показатель 0245000004 вопрос 9	Показатель 0244000002 вопрос 1 (доп.10)	Показатель 0245000001 вопрос 2 (доп. 11)	Показатель 0245000004 вопрос 3 (доп.12)	Показатель 0245000011 вопрос 4 (доп.13)	Показатель 0245000003 вопрос 5 (доп. 14)	Показатель 0245000015 вопрос 6 (доп.15)	Показатель 0245000014 вопрос 7 (доп.16)	Показатель 0245000006 вопрос 8 (доп.17)	Показатель 0245000008 вопрос 9 доп.18)	Показатель 0245000007 вопрос 10	Показатель 0245000009 вопрос 11	Сумма баллов	Итог в рейтинге
2	ГКУ "Нальчикский психоневрологический интернат"	10	9	10	10	8	9	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	9	7	10	9	190	2
1	ГКУ "Прохладненский дом-интернат для детей"	10	10	10	10	10	9	8	10	10	10	10	10	10	9	10	9	10	10	10	10	195	1
3	ГКУ "Республиканский психоневрологический интернат"	7	6	7	7	6	7	10	8	8	8	6	9	9	9	7	7	5	3	5	5	139	3
* Уровень качества работы в зависимости от количества набранных баллов																							
1) Низкий уровень эффективности - до 91 балла																							
2) Средний уровень эффективности - от 92 до 172 баллов																							
3) Высокий уровень эффективности - от 173 до 210 баллов																							

Рис. 24



1. ГКУ «Прохладненский детский дом-интернат» - 195 баллов.

Рис. 25



Замечания и предложения членов комиссии:

1. Необходима замена оборудования пищеблока, прачечной;
2. Установка функциональных кроватей и специального оборудования для кормления лежачих больных в количестве 16 единиц;
3. Требуется ремонт лифта.

ГКУ «Нальчикский психоневрологический интернат» - 190 баллов.

Рис. 26



Замечания и предложения членов комиссии:

1. Переоборудование ванных комнат и санузлов в соответствии с требованиями доступности для маломобильных групп населения.

2. ГКУ «Республиканский психоневрологический интернат» - 139 баллов.

Рис. 27



Замечания и предложения членов комиссии:

1. Нет противопролежневых матрасов у некоторых лежачих подопечных.
2. В блоках на первом этаже интерната запретить подопечным курить в палатах.

