

**Приложение к протоколу Общественного совета
от 6 июня 2013 года № 3**

**Анализ результатов независимой оценки качества работы
учреждений социального обслуживания Иркутской области за 2012 год.**

Анализ результатов независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Иркутской области за 2012 год в рамках реализации пилотного проекта показал, что из 7 учреждений социального обслуживания согласно порядку определения рейтинга все учреждения находятся на стадии развития (ОГБУСО «КЦСОН «Веста», ОГБУСО «КЦСОН г. Шелехова и Шелеховского района», ОГБУСО «КЦСОН г. Усолье-Сибирское и Усольского района», ОГБУСО «КЦСОН г. г.Усть-Илимска и Усть-Илимского района», ОГБУСО «КЦСОН г. Братска и Братского района», ОГАУСО «КЦСОН» г. Иркутска, ОГБУСО «КЦСОН г. Черемхово и Черемховского района»).

Представленные отчеты свидетельствуют, что в целом потребность в оказании услуг учреждениями на территории является высокой, при этом доля охвата потребителей услуг от фактического числа граждан, нуждающихся в услуге, также является высокой. Общественные советы при учреждениях социального обслуживания высоко оценили доступность услуг для населения, в том числе открытость и доступность информации об учреждении, а также комфортность получения услуг гражданами. Положительным показателем является и отсутствие длительного ожидания в очереди (более трех месяцев) в большинстве учреждений социального обслуживания. Опрос получателей услуг показал, что доля граждан, неудовлетворенных качеством социального обслуживания не превышает 8%, что является хорошим показателем качества работы учреждений социального обслуживания. Данный показатель подтверждается и результатами внутренней проверки контроля качества в учреждениях социального обслуживания.

Однако результаты независимой оценки качества помогли выявить и наиболее проблемные вопросы функционирования и развития учреждений социального обслуживания:

1. Профессионализм персонала (средний показатель по всем учреждениям – 2,8) и квалификация персонала (средняя оценка - 4). Это обусловлено тем, что обучение специальности «социальная работа» на территории Иркутской области не получило достаточного развития и, как следствие, большая часть социальных работников не имеет профильного образования. Исключение составляет КЦСОН г. Черемхово и Черемховского района, где 88,5% социальных работников имеют профильное образование. С целью изменения ситуации в этом вопросе Учебно-методическим центром по заданию министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области разработан и с 1 мая 2013 года реализуется проект «Я – профессионал», направленный на внедрение региональной модели повышения квалификации и профессионализма специалистов учреждений и управлений, подведомственных министерству социального развития, опеки и попечительства

Иркутской области. В рамках реализации проекта предусмотрено проведение выездных семинаров и курсов повышения квалификации для социальных работников комплексных центров социального обслуживания.

2. Нарушение финансово-хозяйственной деятельности учреждений социального обслуживания при оказании услуг населению (средняя оценка по показателю – 4,4). С целью улучшения результатов по данному показателю в рамках реализации проекта «Я – профессионал» предусмотрено поэтапное обучение бухгалтеров и руководителей учреждений социального обслуживания по программе «Бухгалтерский учет и налогообложение в учреждениях социального обслуживания населения», а также подготовка кадрового резерва по должностям «директор» и «главный бухгалтер».

В целом результаты независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания показали, что предлагаемая методика действительно позволяет учитывать мнения всех участников процесса социального обслуживания: учредителя - заказчика социальных услуг, учреждений - исполнителя услуг в соответствии с государственным заданием, граждан, находящихся на социальном обслуживании в учреждении, представителей общественных организаций, функционирующих на территории учреждений. Это обеспечивает соблюдение основных принципов, положенных в разработку предлагаемой модели (достоверности, объективности, комплексности и т.д.).

Кроме того, в результате работы по пилотной методике выявлены недостатки, которые необходимо устранить с целью более точного определения результатов по показателям, а именно внести изменения в приложение №1 Порядка, определив параметры показателей (№4, 9 и 10).