

## **Итоги независимой оценки качества работы социальных учреждений области в 2014 году**

29 декабря на заседании Общественного совета при департаменте труда и социальной защиты населения Новгородской области (далее общественный совет) подведены итоги независимой оценки качества работы социальных учреждений области в 2014 году.

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях повышения информированности населения о качестве оказания услуг учреждениями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

В настоящее время в области функционируют 63 учреждения социального обслуживания государственной системы социальных служб области, услугами которых ежегодно пользуются более 100 тысяч человек.

В 2014 году проведена независимая оценка качества работы 35 учреждений социального обслуживания государственной системы социальных служб области, в том числе: 10 домов – интернатов, 4 социально – реабилитационных центра для несовершеннолетних, 7 социальных приютов для несовершеннолетних, 7 центров социального обслуживания населения, 2 центра социальной помощи семье и детям, Новгородский центр социальной адаптации.

Оценка качества работы социальных учреждений проводится по следующим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации;
- удовлетворенность качеством оказания услуг;
- наличие в учреждении действенной внутренней системы контроля за качеством предоставления социальных услуг.

Наиболее весомым из них является именно удовлетворенность граждан качеством обслуживания в учреждении, которая оценивается по результатам анкетирования населения, его составляющая – 75 баллов из 100 возможных.

По итогам работы максимально возможно высокий результат - 100 баллов набрали 8 учреждений (в 2013 году – 3 учреждения):

Пестовский, Окуловский и Любытинский дома-интернаты для престарелых и инвалидов, Валдайский и Чудовский центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, Мошенской и Любытинский комплексные центры социального обслуживания населения, Боровичский центр социальной помощи семье и детям.

Свыше 90 баллов набрали 8 учреждений:

Окуловский центр социальной помощи семье и детям - 99 баллов;

Боровичский социальный приют для детей - 98 баллов;

Демянский ЦСО - 98 баллов;

Окуловский ЦСО - 97 баллов;

Пестовский социальный приют для детей - 97 баллов;

Окуловский социальный приют для детей - 94 баллов.

Шимский и Поддорский социальные приюты для детей - по 96 баллов.

Рейтинги учреждений по итогам независимой оценки за 2014 год размещены на сайте департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области в разделе «Независимая оценка качества работы учреждений».