**1.Цели исследования по проведении независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания города Севастополя.**

Целью исследования по проведению независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания города Севастополя является выявление уровня удовлетворенности граждан предоставляемыми им социальными услугами; определение «проблемных зон» в социальном обслуживании получателей социальных услуг; разработка рекомендаций и предложений по повышению качества социальных услуг; улучшение информированности получателей социальных услуг о деятельности организаций социального обслуживания в городе Севастополе.

Для достижения вышеприведенной цели необходимо решение следующих задач, а именно: получение данных об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг организаций социального обслуживания города Севастополя, путем проведения опроса получателей социальных услуг, интервьюирования руководителя оцениваемого учреждения; проведения контрольных звонков и обращений; обследования учреждений путем включенного структурированного наблюдения; анализ информационного контента в сети Интернет.

При проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг учреждений социального обслуживания города Севастополя использовалась следующая нормативно-правовая база.

**2.Нормативно-правовая база проведенного исследования.**

**Федеральные законы Российской Федерации.**

1. Конституция Российской Федерации от 30 декабря 2008 года № 6-ФКЗ и от 30 декабря 2008 года № 7-ФКЗ, с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30 декабря 2008 года № 6-ФКЗ и от 30 декабря 2008 года № 7-ФКЗ.
2. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».
4. Федеральный закон от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» в редакции от 1 июля 2011 года.
5. Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в редакции от 30.11.2011 с изменениями и дополнениями, вступающими в силу с 01 февраля 2012 года.
6. Федеральный закон от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» в редакции от 21 ноября 2011 года.
7. Федеральный закон РФ «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации» в редакции от 3 декабря 2011 года, с изменениями и дополнениями, вступающими в силу с 1 июля 2012 года.
8. Федеральный закон РФ от 15 декабря 2001 года № 166-ФЗ «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации».
9. Федеральный закон от 22 августа 2004 года № 122-ФЗ (ред. от 8 декабря 2011 года) «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием Федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями, вступающими в силу с 7 марта 2012 года.

**Указы Президента Российской Федерации.**

1. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

**Постановления Правительства Российской Федерации.**

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 года № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки».
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 года № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 года № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 года №1236 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг».
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2014 года № 1285 «О расчете подушевых нормативов финансирования социальных услуг».
6. Постановление Правительства РФ от 21 октября 2011 года № 856 «О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2012 год».
7. Постановление Правительства РФ от 17 ноября 2004 года № 646 «Об утверждении Правил внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан по программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в федеральных учреждениях здравоохранения».
8. Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 года № 296 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Социальная поддержка граждан».

**Распоряжения Правительства Российской Федерации.**

1. Распоряжение Правительства РФ от 30 декабря 2005 г. № 2347-р (ред. от 12.11.2010) «О федеральном перечне реабилитационных мероприятий, технических средств реабилитации и услуг, предоставляемых инвалиду».
2. Распоряжение Правительства РФ от 25 декабря 2012 г. № 2524-р о «Стратегии долгосрочного развития пенсионной системы Российской Федерации».

**Приказы Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации и Министерства здравоохранения Российской Федерации.**

1. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 года № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания».
2. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 года № 159-н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг».
3. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 ноября 2014 года № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а так же о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг».
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 года № 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)».
5. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29 апреля 2016 года № 216н «Об утверждении перечня медицинских противопоказаний, в связи с  наличием которых гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в стационарной форме, а также формы заключения медицинской организации о наличии таких противопоказаний».
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».
7. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 18 сентября 2006 года № 665 (ред. от 10 ноября 2011 года) «Об утверждении Перечня лекарственных препаратов, в том числе перечня лекарственных препаратов, назначаемых по решению врачебной комиссии лечебно-профилактических учреждений, обеспечение которыми осуществляется в соответствии со стандартами медицинской помощи по рецептам врача (фельдшера) при оказании государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг».

**Нормативные акты города Севастополя.**

1. Закон города Севастополя от 30 декабря 2014 года № 103-ЗС «О социальном обслуживании граждан в городе Севастополе» в редакции от 8 ноября 2016 года.
2. Постановление Правительства Севастополя от 02 февраля 2017 года № 72-ПП «О внесении изменения в постановление Правительства Севастополя от 26 июня 2015 года № 552-ПП «Об утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по повышению эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения города Севастополя (2015-2018).
3. Приказ Департамента труда и социальной защиты населения нрпрда Севастополя от 16 марта 2016 года № 105 «Об утверждении Плана мероприятий по реализации постановления Правительства Севастополя от 26 июня 2015 года № 552-ПП «Об утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по повышению эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения города Севастополя (2015-2018 годы)».
4. Приказ Департамента труда и социальной защиты населения города Севастополя от 31 марта 2016 года № 229 «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке государственными учреждениями социального обслуживания населения, подведомственными Департаменту труда и социальной защиты населения города Севастополя, показателей оценки эффективности деятельности работников из числа основного персонала и критериев их оценки».
5. Приказ Департамента труда и социальной защиты населения города Севастополя от 23 июня 2016 года № 268 «О внесении изменений в приказ Департамента труда и социальной защиты населения Севастополя от 26 ноября 2015 года № 204 «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями социального обеспечения, подведомственными Департаменту труда и социальной защиты населения города Севастополя».
6. Приказ Департамента труда и социальной защиты населения города Севастополя от 15 августа 2016 года № 368 «Об утверждении Порядка установления стимулирующих выплат руководителям учреждений, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Департамент труда и социальной защиты населения города Севастополя».
7. Приказ Департамента труда и социальной защиты населения города Севастополя от 28 марта 2017 года № 142 «Об утверждении Плана мероприятий по реализации постановления Правительства Севастополя от 26 июня 2015 года № 552-ПП «Об утверждении Плана мероприятий («дорожная карта») по повышению эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения города Севастополя (2015-2018 годы)».
8. Протокол Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Севастополя от 14 марта 2017 года № 11.

**3.Объекты независимой оценки качества**

**(перечень учреждений).**

Перечень учреждений социального обслуживания города Севастополя, подлежащих независимой оценке в 2017 году (протокол заседания Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Севастополя от 14 марта 2017 года №11):

1. ГКУ «**Социальный приют для детей**».
2. ГКУ «**Центр содействия семейному воспитанию**».
3. ГБУ «**Севастопольский дом-интернат для престарелых и инвалидов**».
4. ГКУ«**Севастопольский городской комплексный центр социального обслуживания**».
5. ГКУ «**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**».

В настоящем отчете приведены результаты исследования по проведению независимой оценки качества социального обслуживания объекта – государственного казенного учреждения«**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**».

**4.Критерии независимой оценки качества.**

Оценка проводилась по перечню показателей, сгруппированных в 5 блоках по направлениям, отражающим отдельные элементы качества предоставления социальных услуг, а именно:

1. открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
2. комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
3. время ожидания предоставления социальной услуги (не учитывалась вследствие специфики оказания социальных услуг объекта);
4. доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
5. удовлетворенность качеством оказания услуг.

Содержание показателей критериев независимой оценки определено Государственным Заказчиком настоящего исследования, которые утверждены протоколом заседания Общественного совета при Департаменте труда и социальной защиты населения города Севастополя от 14 марта 2017 года №11 (Приложение 1 к Протоколу).

**5.Методы и каналы сбора информации в целях проведения исследования.**

При проведении исследования была использована методическая система по сбору информации, которая включает в себя следующие инструменты, а именно:

1. анкета по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания клиентом;
2. гайд для наблюдения внешней и внутренней территории учреждения;
3. список вопросов для интервью с руководителем;
4. гайд по мониторингу официальных сайтов учреждений;
5. типовое письмо запроса по электронной почте.

Срок осуществления прямых выездов: 27.07.2017 г., 10.08.2017 г. и 14.08.2017 г. для устных контактов с директором государственного казенного учреждения«**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**» – **Сычевой Антониной Степановной.** Анкетирование получателей социальных услуг осуществлялось – 27.07.2017.

Для осуществления настоящей работы было привлечено два сотрудника ООО «Маркетинговое бюро «Грифон»», имеющих требуемую квалификацию, позволяющую качественное проведение социологического исследования и осуществление работ по оценке качества оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания города Севастополя.

На первом этапе работы организовывалась и проводилась (27.07.2017 г.) беседа - интервью с директором государственного казенного учреждения«**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**» **Сычевой Антониной Степановной.** По окончании беседы-интервью проводилась обзорная экскурсия по учреждению и ее прилегающей территории, в ходе которой осуществлялось наблюдение и фотофиксация фактов (см. рис.1-14 Приложения 1). 27.07.2017 г. проводилось анкетирование **4** получателей социальных услуг в отделениях Объекта оценки, что составляет **23,5%** от общего количества получателей социальных услуг государственного казенного учреждения«**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**»: трех юношей и одной девушки в возрасте 18-23 года.

 На втором этапе работы осуществлялась обработка данных (см. Приложение 2-4) и их анализ; мониторинг сайтов и их контента по запросам, связанным с государственным казенным учреждением«**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**», встречи с директором Объекта (10.08.2017 г.) и устной беседы (14.08.2017 г.) для получения дополнительных разъяснений.

На завершающем, третьем этапе проводилось формирование рекомендаций.

**6.Объем проводимых работ по проведению независимой оценки качества оказания услуг государственным казенным учреждением «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации».**

В процессе сбора и обобщения данных Исполнителем настоящей работы (ООО «Маркетинговое бюро «Грифон»») было выполнено следующее:

* получена информация о деятельности и предоставлении услуг в государственном казенном учреждении«**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**» (из перечня учреждений, утвержденного Общественным советом при Департаменте труда и социальной защиты населения города Севастополя от 14 марта 2017 года №11);
* проведен опрос **4** человек, что составляет требуемый процент от общего состава получателей социальных услуг (опрос проводился по фиксированной выборке; формирование выборки согласно техническому заданию);
* проведена обработка и анализ полученных данных;
* согласно критериев, принятых и утвержденных Общественным советом 14 марта 2017 года (Протокол №11) определен рейтинговый балл оценки качества оказания социальных услуг государственного казенного учреждения«**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**»(Приложение 4)**;**
* сформирован отчет о проделанной работе;
* разработан проект рекомендаций для государственного казенного учреждения«**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**»по улучшению условий предоставления социальных услуг.

**7.Общая характеристика государственного казенного учреждения «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации».**

Государственное казенное учреждение «**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**» (далее по тексту Учреждение) было создано Постановлением Правительства Севастополя от 3 декабря 2014 года № 541для выполнения работ по оказанию государственных услуг, организации и обеспечению социальной и постинтернатной адаптации лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей в возрасте от 18 до 23 лет, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Учредителем государственного казенного учреждения «**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**» является Правительство Севастополя. Функции и полномочия учредителя Учреждения  в соответствии с федеральными законами, законами города Севастополя осуществляет Департамент труда и социальной защиты населения города Севастополя.

Дата государственной регистрации: **8 декабря 2014 года.**

Полное название учреждения: **государственное казенное учреждение** «**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**».

Сокращенное название учреждения: **ГКУ «СЦСПА».**

Свидетельство о государственной регистрации юридического лица (**ОГРН**) -**1149204043790.**

ИНН **9204020731,** КПП **920401001**, ОКПО**00301859.**

Юридический адрес: **299040, г. Севастополь, ул.** Коломийца, д.3.

Почтовый адрес: **299040, г. Севастополь, ул. Коломийца, д. 3.**

Контактные телефоны: +**7(8692) 670-070.**

Электронный адрес:**sev.adaptiv@mail.ru****.**

### в ВКонтакте:[club95474370](http://vk.com/club95474370).

Сайт учреждения: [**https://adaptiv-sevastopol.nethouse.ru**](https://adaptiv-sevastopol.nethouse.ru/)**.**

Страница на сайте головной организации (Департамента труда и социальной защиты населения города Севастополя): **http://dszn.sev.gov.ru/gku-sevastopolskij-tsentr-sotsialnoj-i-postinternatnoj-adaptatsii-gku-stsspa/**

Директор учреждения (с 01 января 2016 г. по настоящее время): **СычеваАнтонина Степановна** (приказ о назначении от 31 декабря №73-кп).Тел. +**7(8692) 670-070.**

Государственное казенное учреждение «**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**» является юридическим лицом, имеет обособленное имущество, бюджетную смету, лицевые счета в финансовом органе города Севастополя.

Учреждение оказывает  следующие социальные услуги: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе инвалидов детства по психическому заболеванию, срочные социальные услуги.

Создание Учреждения обусловлено необходимостью расширения спектра услуг, предоставляемых выпускникам организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также лицам из их числа, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

 Объем предоставляемых социальных услуг Учреждения определен в соответствии с Приложением № 1 и №2 к Порядку предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в городе Севастополе, утвержденному Постановлением Правительства Севастополя от 31 декабря 2014 года № 716.

Государственное казенное учреждение «**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**» осуществляет свою деятельность в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами города Севастополя, нормативными правовыми актами города Севастополя.

Учреждение осуществляет деятельность **по уходу с обеспечением проживания прочая**(код ОКВЭД **87.90),** а также предоставление социальных услуг без обеспечения проживания престарелым и инвалидам(код ОКВЭД **88.10).**

Формы социального обслуживания: полустационарная и стационарная формы.

**Структура государственного казенного учреждения «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**». **Персонал учреждения.**

В структуре государственного казенного учреждения «**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**» функционируют два отделения: **служба постинтернатного сопровождения** и **стационарное отделение «Социальная гостиница».**

Согласно штатному расписанию **г**осударственного казенного учреждения «**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**» по состоянию на 27 июля 2017 года предусмотрена численность штатных работников в **11,5** единицы, фактически работает **12** человек, в том числе **2** - мужчины и **10** женщин, из которых **2** специалиста по социальной работе и 1 психолог в социальной сфере.

Распределение штатных единиц по отделениям следующее

* **Адинистративно-управленческий персонал** –**3** работника;
* **Основной персонал** – **7** работников, в том числе **2** специалиста по социальной работе и **1** психолог в социальной сфере;
* **Вспомогательный персонал** – **1,5** единицы.

### Социальное обслуживание в полустационарной форме.

**Служба постинтернатного сопровождения** осуществляет постинтернатное сопровождение выпускников государственных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей в возрасте от 18 до 23 лет оказавшиеся в трудной жизненной ситуации и нуждающиеся в социальной помощи, защите их прав и интересов.

#### ****Социальное обслуживание в**** стационарном отделении «Социальная гостиница».

**Стационарное отделение «Социальная гостиница»** предназначено для временного пребывания лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в возрасте от 18 до 23 лет, нуждающиеся в помощи в процессе социализации, в предоставлении временного жилья, подготовке к самостоятельной жизни и в содействии в дальнейшем жизнеустройстве:

* после завершения периода пребывания в государственных учреждениях интернатного типа, детских домах семейного типа, приемных семьях, опекунских семьях;
* завершения срочной службы в Вооруженных Силах Российской Федерации;
* когда жилье признано в установленном порядке непригодным для проживания или не подлежит ремонту, реконструкции
* выпускники, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации;
* выпускники, обучающиеся в образовательных учреждениях г. Севастополя не имеющие на своем балансе общежития;
* выпускники  ожидающие получения жилья;
* в других случаях – с учетом особенностей ситуации поступившего.

Сроки проживания в **социальной гостинице** определяются в договоре для каждого выпускника индивидуально с учетом сложности ситуации, но не более, чем на 5 лет.

Успешная социализация детей-сирот предполагает процесс, относящийся не только к самим детям, но и к обществу в целом: изменение его отношения к сиротам и готовность взаимодействовать с ними.

В **социальной гостинице** создаются условия приближенные к домашним и обеспечивается жизнедеятельность выпускников, включение их в учебную, трудовую и иные виды деятельности, а так же в процесс самообслуживания.

Основными задачами **стационарного отделения «Социальная гостиница»** являются:

* временное обеспечение жилой площадью;
* создание условий для проживания, предоставление условий для осуществления санитарно-гигиенических процедур;
* осуществление комплексной диагностики и социальной адаптации получателей услуг, с целью преодоления ими трудной жизненной ситуации;
* обучение ведению домашнего хозяйства, формированию бюджета;
* реализация индивидуальных программ по предоставлению социальных услуг, направленных на преодоление трудной жизненной ситуации;
* обеспечение получения выплат и пособий, гарантированных законодательством РФ;
* содействие в восстановление утраченных документов;
* оказание психологической помощи в выходе из кризисных ситуаций, развитие позитивных жизненных устремлений;
* содействие в формировании навыков здорового образа жизни;
* содействие в организации получения полного среднего, профессионального образования, дополнительного обучения;
* содействие в трудоустройстве получателей услуг;
* содействие в развитии личностных особенностей, развитие навыков выполнение социальных ролей;
* подготовка к выполнению ответственных социальных функций общества;
* взаимодействие с образовательными учреждениями, в которых обучаются получатели услуг (контроль посещаемости занятий, успеваемости, установление контактов с преподавателями и т.п.);
* осуществление контроля за трудовой деятельностью, взаимодействие с работодателями в случае трудоустройства получателей услуг;
* содействие в восстановлении и поддержании взаимоотношений с биологическими родственниками и значимыми личностями, с социальным окружением получателей услуг;
* осуществлять анализ деятельности социальной гостиницы с целью распространения накопленного опыта работы.

# Учреждение оказывает услуги - социальное обслуживание лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, попавших в трудную жизненную ситуацию осуществляется посредством предоставления социальных услуг на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг, утвержденной уполномоченным органом, а именно:

**Социально-бытовые:**

* предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам;
* предоставление в пользование мебели и бытовой техники;
* обеспечение условий проживания и быта в жилых помещениях и местах общего пользования, отвечающих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам;
* обеспечение мягким инвентарем (постельными принадлежностями) согласно утвержденным нормативам.

**Социально-медицинские:**

* выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, контроль за приемом лекарств и др.);
* оказание или содействие в получении медицинской помощи, в том числе госпитализации нуждающегося получателя социальных услуг;
* содействие в организации прохождения диспансеризации;
* систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья;
* проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни.

**Социально-психологические:**

* проведение воспитательно-профилактической работы с получателями услуг и распространение среди них психологических знаний;
* диагностика и обследование личности;
* психологическая коррекция;
* социально-психологические тренинги;-психотерапевтическая и психологическая работа;
* социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам межличностных отношений;
* психологическая помощь и поддержка;
* оказание консультационной психологической помощи анонимно.

**Социально-педагогические:**

* обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам общественной жизнедеятельности;
* организация профессиональной ориентации;
* социально-педагогическая помощь в разрешении конфликтных ситуаций;
* обучение навыкам семейной жизни;
* социально-педагогический патронаж;
* оказание педагогической помощи в адаптации к сложившейся жизненной ситуации;
* консультирование получателей услуг по вопросам жизненного устройства и самообеспечения;
* социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование;
* формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);
* организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия).

**Социально-трудовые:**

* оказание помощи в трудоустройстве;
* организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями.

**Социально-правовые:**

* оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;
* организация консультирования по социально-правовым вопросам;
* содействие гражданам в получении мер социальной поддержки: пособий, пенсии, компенсаций и других выплат;
* содействие в восстановлении родственных и иных социальных связей;
* постановку на учет, снятие с учета и перерегистрацию учета граждан;
* оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно;
* оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.
* услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;
* обучение навыкам поведения в быту и общественных местах.

**Срочные социальные услуги:**

* содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
* содействие в получении экстренной психологической помощи;
* иные срочные социальные услуги.

**Стационарное отделение «Социальная гостиница»** рассчитано на 23 койко-места.

#### ****Оплата социальных услуг.****

#### **Социальное обслуживание в Учреждении предоставляется на платной основе, за исключением срочных социальных услуг.**

Тарифы на социальные услуги в **г**осударственном казенном учреждении «**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**» установлены в соответствии с Приложением № 3 к приказу Главного управления социальной защиты населения Севастополя от  16 марта 2015 года № 30 (с изменениями и дополнениями) и вывешены на официальных сайтах Учредителя и Учреждения, а также размещены на информационных досках в помещениях Учреждения (см.рис.4 Приложение 1).

Срочные социальные услуги в **Службе постинтернатного сопровождения** предоставляются их получателям бесплатно.

**Контингент получателей социальных услуг.**

По состоянию на 27 июля 2017 года в Учреждении контингент получателей социальных услуг составил (по отделениям):

* **стационарное отделение «Социальная гостиница»- 17** граждан среди которых - **2** инвалида III группы, в половом разрезе - 12 юношей и 5 девушек, в возрастном - все от 18 до 23 года (см.рис.2,3 Приложение 1);
* **служба постинтернатного сопровождения- 0**граждан и **0** инвалидов.

Информация о наличии свободных мест присутствует на официальном сайте Учреждения.

# По состоянию на 27 июля 2017 г. в стационарном отделении «Социальная гостиница» имеется 6 свободных койко-мест для приёма получателей социальных услуг по формам социального обслуживания оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

Зачисление в **стационарное отделение «Социальная гостиница»** осуществляется согласно приказа директора учреждения на основании направления Департамента труда и социальной защиты населения города Севастополя (ул. Руднева, д.40).

Противопоказаниями к пребыванию в **стационарном отделении «Социальная гостиница»** ГКУ **«Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**» являются:

* наличие психических заболеваний в стадии обострения,
* особенности развития опорно-двигательного аппарата,
* карантинные инфекционные заболевания,
* активные формы туберкулёза,
* наркотическая, алкогольная или токсическая зависимости,
* иные тяжелые заболевания, требующие лечения в специализированных учреждениях здравоохранения.

**Для получения социальных услуг государственного казенного учреждения «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»** потенциальному клиенту центра необходимо подготовить пакет документов:

**Пакет необходимых документов включает в себя:**

* письменное заявление гражданина по установленной форме;
* копии паспорта заявителя, копии вида на жительство (для иностранных граждан и лиц без гражданства);
* медицинская карта гражданина на стационарное социальное обслуживание с результатами обследования гражданина с обязательным сроком действия до поступления в стационар и заключением о рекомендуемом типе стационарного учреждения;
* справка об инвалидности, выданная органом медико-социальной экспертизы (для заявителей, являющихся инвалидами);
* документы о доходах получателя социальных услуг и членов его семьи (при наличии) за последние 12 месяцев;
* копии документов, подтверждающих утрату заявителем внесовершеннолетнем возрасте родительского попечения: акт о подкидывании, либо акт об оставлении ребенка, решение суда о лишении родителей (родителя) родительских прав, либо ограничении родителей (родителя) в родительских правах, свидетельства (свидетельство) о смерти родителей (родителя), решение суда о признании родителей (родителя) безвестно отсутствующими (отсутствующим) или объявлении их умершими (умершим), решение суда о признании родителей (родителя) недееспособными (недееспособным), решение суда об установлении факта утраты попечения родителей, справка органа записи актов гражданского состояния, подтверждающая, что сведения об отце внесены в запись акта о рождении ребенка по заявлению матери ребенка, и иные;
* справка организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, о том, что заявитель находился под надзором и закончил (заканчивает) пребывание в указанной организации, а также о его пребывании в иных организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с момента утраты родительского попечения при наличии);
* копия справки об отсутствии жилья или непригодность собственного жилья для проживания;
* характеристика с места учебы (работы, из детского дома, либо с интерната);
* справка с места учебы, работы или службы гражданина (при наличии);
* две фотографии форматом 3х4;
* копия полиса обязательного медицинского страхования;
* копия СНИЛС;
* акт комплексной оценки условий жизнедеятельности гражданина, нуждающегося в социальном обслуживании.

**Достижения Учреждения:** Получатели услуг ГКУ «СЦСПА» успешно проходят адаптацию в учреждении. Активно ведется работа по профессиональной ориентации молодых людей, особое внимание уделяется мероприятиям по формированию ответственного отношения к семье и браку, восстановлению родственных связей получателей услуг с биологическими родственниками.

**Проблемы Учреждения:** Считаем целесообразным рассмотреть вопрос о внесении соответствующих изменений в Закон города Севастополя №103-ЗС) о предоставлении бесплатных социальных услуг проживания для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей в возрасте от 18 до 23 лет, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, которые получают социальные услуги в форме стационарного социального обслуживания в **стационарном отделении «Социальная гостиница».**

Информация о содержании социальных услуг, оказываемых **г**осударственным казенным учреждением «**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**», была получена Исполнителем настоящей работы из открытых источников, в дальнейшем детально проверена в процессе ознакомления с документами Учреждения, проведенных бесед-интервью с его руководством, с получателями социальных услуг как в процессе анкетирования, так и дальнейших разъяснительных бесед.

**8.Сведения об условиях получения социальных услуг контингентом ГКУ** «**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**».

Государственное казенное учреждение «**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**» располагается в Ленинском муниципальном округе города Севастополя.

**Состав объектов недвижимости ГКУ** «**Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации**».

Помещения Учреждения расположены в цокольном этаже жилого пятиэтажного здания площадью 479,4кв.м., находящиеся в оперативном управлении. Помещения Учреждения имеют кадастровый паспорт от 9.02.2016 г, оформленный в соответствии с действующим законодательством РФ.

Фасад здания, в котором расположено Учреждение, имеет удовлетворительный вид, вход в здание оборудован необходимыми элементами для маломобильных групп потребителей. Требуется ремонт отмостки по всему периметру здания, в котором размещается Учреждение (см. рис.5,6 Приложение 1).

Помещения Учреждения не имеют полноценного фундамента, - результатом этого факта является плесень на внутренних стенах помещения санитарной зоны и на входе (см.рис.7 Приложение 1). Для Учреждения требуются другие помещения, которые должны быть расположены на этаже выше цокольного этажа или имеющие полноценный фундамент для обеспечения действующих в РФ норм проживания постояльцев социальной гостиницы (например, **п.3.2.СП 2.12.2344-11**).

На окнах Учреждения для безопасности и сохранности имущества Учреждения и получателей социальных услуг установлены решетки.

В здании Учреждения существует пропускной режим.

**Питание получателей социальных услуг Объекта оценки.**

Питание получателей социальных услуг Учреждения осуществляется на базе кухонного помещения, оборудованное всем необходимым: электрической плитой, холодильником, СВЧ-печью, холодной и горячей водой (бойлер), мойкой, мебелью, посудой (см.рис.8-10Приложение 1). Приготовление пищи осуществляется получателями социальных услуг самостоятельно.

**Медицинское обслуживание получателей социальных услуг Объекта оценки.**

Получатели социальных услуг получают необходимое медицинское обслуживание, в основном, в ближайшей к Учреждению поликлинике №2 Городской больницы №2 (ул.Силаева, д.3).

**Организация досуга получателей социальных услуг.**

Для обеспечения досуга получателей социальных услуг в Учреждении в наличии находятся оборудованные помещения: спортзал, комната отдыха доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания в сети Интернет. Театр юного зрителя на Большой Морской (с сопровождающим группы) и театр ЧФ РФ им.Б.Лавренева выделяют на регулярной основе до 10 пригласительных для получателей услуг Учреждения в месяц на посещение своих спектаклей.

**Доступность для маломобильных групп контингента Объекта оценки.**

 Учреждение обладает характеристиками доступности для лиц с ограниченными возможностями (см.рис.1,11,12 Приложение 1) c учетом особых потребностей инвалидов (перемещение внутри корпусов, вход-выход из корпусов). Однако проведенный опрос-анкетирование выявил ряд замечаний со стороны этой части контингента (см.ниже по тексту настоящего отчета), разрешение которых является потенциалом для улучшения качества оказания услуг центра в будущем.

**Шефство над Объектом оценки.**

Успешной работе ГКУ **«Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»** активно помогают общественность города Севастополя, учреждения города, предприятия, благотворительные фонды, неравнодушные граждане Севастополя. Так, например, благотворительный фонд «Мы-Севастополь» поставил оборудование для кухни Учреждения.

**Выявленные замечания и недостатки в работке государственного казенного учреждения «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации».**

 При проведении настоящей работы был выявлен ряд недостатков в обеспечении работы ГКУ **«Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации».**  Так, в процессе проведения беседы-интервью с руководителем ГКУ **«Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»** **Сычевой Антониной Степановной** и обзорной экскурсии по учреждению и его прилегающей территории, в ходе которой осуществлялось наблюдение и фотофиксация фактов, а также бесед с получателями социальных услуг и социальными работниками Объекта было отмечено следующее:

* отсутствует санитарно-гигиеническое помещение для маломобильных групп населения;
* для обеспечения климатического комфорта (особенно в летний период) требуется установка в помещениях Учреждения и комнатах проживания получателей социальных услуг в социальной гостинице кондиционеров, что особенно важно в связи с тем, что Учреждение находится в цокольном этаже жилого здания и его окна расположены на уровне поверхности земли (см.рис.6 Приложение 1);
* желательна замена мебели в комнатах (пожелания получателей социальных услуг).
* на официальном сайте Учреждения отсутствует альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению.

 В организационном плане выявлены следующие пожелания: обеспечить возможность бесплатного проживания в Учреждении для получателей социальных услуг.

Безусловно, вышеприведенные замечания и пожелания, высказанные получателями социальных услуг, сказались на значениях показателей, формирующих рейтинговый балл оценки качества оказания социальных услуг исследуемого Учреждения.

**9.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.**

Совокупный балл по группе показателей составил – **12,7** (84,7% от максимального значения в группе показателей - 15), что является **хорошим** показателем.

*Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») – 2,6 (86,7%).*

Наиболее распространенные факты, выявленные в ходе исследования в рамках этой группы показателей и дальнейшего их анализа, состоят в том, что информация о деятельности организации социального обслуживания на сайте Учреждения размещена не до конца системно и удобно для пользователя (приходится тщательно искать), в то время как на информационных стендах в помещениях Учреждения эта информация присутствует и легко доступна.

*Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – 0 (0%),*т.е. отсутствует.

В показателях -

* *Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации- 1,7(85%),*
* *Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг – 2,9(96,7%) и*
* *Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг – 2,6(86,7%)*

- основная общая причина, формирующая их отклонение от 100%, связана с недостаточной эффективностью использования электронных средств коммуникаций с получателями социальных услуг, в том числе использования официального сайта Учреждения.

*Доля получателей социальных услуг, 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 – 1,0 (100%).*

**10.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.**

Совокупный балл по группе показателей составил – **6,5** (81,3% от максимального значения в группе - 8), что является **хорошим** показателем.

В показателе -

*Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг – 2,6(52,5%),*

- основная причина отклонения от 100% состоит в том, что, для маломобильных групп посетителей-получателей социальных услуг отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.

В показателе -

*Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных - 0,9(90%).*

- основная причина отклонения от 100% связана с тем, что для маломобильных групп посетителей-получателей социальных услуг входная зона в Учреждение условно доступна и требует реконструкции.

*Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания -1,0(100%).*

*Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг -1,0(100%).*

*Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных- 1,0*

**11.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.**

Совокупный балл по группе показателей составил – **1,9 (95**% от максимального значения в группе - 2), что является **отличным** показателем.

*Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных - 0.9(80%);*

В ходе опроса получателей социальных услуг и дальнейшего анализа полученной информации показало, что отклонение этого показателя от 100% связано с психологическими причинами, обусловленными особенностями юношеского возраста.

*Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) – 1,0(100%).*

**12.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.**

Совокупный балл по группе показателей составил – **3,0** (100 % от максимального значения в группе - 3), что является **отличным** показателем.

*Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных –1(100%).*

*Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных – 1(100%).*

*Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников – 1(100%).*

**13.Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.**

Совокупный балл по группе показателей составил – **4,5** (90 % от максимального значения в группе - 5), что является **отличным** показателем.

*Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных – 0,8(80%).*

В группу данного показателя входили такие важные для получателей социальных услуг в социально-бытовом плане наблюдаемые единицы:

* состояние помещений;
* оборудование для предоставления социальных услуг;
* питание;
* мебель;
* социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги;
* хранение личных вещей;
* санитарное содержание санитарно-технического оборудования, в том числе для инвалидов;
* оборудование для инвалидов;
* удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых);
* порядок оплаты социальных услуг;
* готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым

и другие.

*Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных -0,9(90%)*

Наиболее распространённые факты, выявленные в ходе опроса выборочного количества получателей социальных услуг и беседы с ними, дальнейшего анализа полученной информации, показали, что причины значения показателя сформированы получателями социальных услуг тем, что они осознают временный характер их пребывания в Учреждении (до 23 лет включительно), отсутствием для большинства постоянного места работы и другие подобными причинами.

*Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных - 1,0 (100%).*

*Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) – 1,0(100%).*

*Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных – 0,8(80%).*

Значение показателя выявлено в ходе опроса/анкетирования получателей социальных услуг и беседы с ними и связано видимо со статистической погрешностью выборочной совокупности (1 мнение (не аргументируемое) среди 4 анкетируемых).

Совокупный рейтинговый балл в пяти группах показателей составил – **28,6** (86,7 % от максимального значения - 33), что является **хорошим** уровнемпоказателей, приближающееся к отличному уровню. В Приложениях 3 и 4 приведены результаты обработки данных анкет социологического опроса и дополнительной их обработки по критериям технического задания к настоящему Государственному контракту с использованием данными собеседований-интервью с работниками государственного казенного учреждения **«Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации».**

Следует отметить **повышение** совокупного рейтингового балла 2017 года по сравнению с 2016 годом, в котором он составлял **27,8** балла**,** на **0,8** балла (на 2,9%).

Основными причинами повышения рейтингового балла являются следующие позиции, в которых наблюдается существенный рост (совокупно на **1,0** балл), такие как:

*Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети Интернет* – на **0,5** балла,

в основном за счет

* повышения уровня соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет, порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти на 0,2 балла, а также
* улучшению контента о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации на 0,3 балла.

*Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)* – на **0,5** балла,

в основном за счет планомерного развития сервисов с использованием телефонной связи и электронной почты.

Незначительный рост рейтингового балла (на **0,9** балл) отмечен в таких позициях, как:

*Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания* – на **0,2** балла,

*Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных* – на **0,2** балла,

*Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями их предоставления* на **0,1** балла,

все совокупно были отмечены в рамках анализа полученных данных анкетирования и стали следствием повышения оценки качества услуг со стороны получателей социальных услуг в части удовлетворения качеством их оказания. При этом отмечено, что источникам повышения качества оказания социальных услуг в будущем является такие позиции как условия хранения личных вещей (0,5 балла), создание санитарно-гигиенического помещения (1,0 балл), порядок оплаты услуг (1,0 балл).

*Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг* – на **0,2** балла,

что стало возможным за счет улучшения работы с электронными письмам (фиксация их в журнале входящей информации и т.д.).

Однако при проведении исследования были выявлены позиции, которые ухудшили в целом ситуацию 2017 года и повлияли на величину суммарного рейтингового балла, а именно:

*Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг* на -**0,9** балла,

основной причиной которого стало отсутствие на Объекте оценки специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов.

*Уменьшение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающихся в социальном обслуживании* на -**0,1** балла

что было выявлено в ходе опроса/анкетирования получателей социальных услуг и беседы с ними и связано, видимо, со статистической погрешностью наблюдения выборочной совокупности (1 мнение среди 4 анкетируемых).

В ходе проведенных встреч с руководителем Учреждения Сычевой Антониной Степановной нам был предъявлен проект реконструкции помещений Объекта оценки, в котором предусмотрены меры по улучшению качества входных зон и создание специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов. Реконструкция входной зоны и помещений Учреждения запланированы на 2018 год.

Кроме того, необходимо считаем важным обратить внимание на необходимость создания альтернативной версии официального сайта Учреждения в сети Интернет для инвалидов по зрению.

Выполнение этих работ может стать источниками существенного повышения рейтинга Учреждения в последующих годах.

Резюмируя вышеизложенное можно сказать, что улучшения в деятельности объекта исследования идут широким фронтом в области обеспечения прозрачности работы ГКУ **«Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»**, на остальных участках улучшение идет низкими темпами. Однако следует учесть тот факт, что на этих участках показатели близки к максимальным значениям, а значит для дальнейшего улучшения требуют значительных усилий.

**14.Выводы и практические рекомендации по улучшению качества оказания государственных услуг ГКУ «Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»**

В рамках проведенного опроса были получены следующие предложения со стороны опрошенных получателей социальных услуг ГКУ **«Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»**: на вопрос: «**Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставления социальных услуг»** получены следующие ответы и предложения:

* Установить кондиционер в комнате – 1 человек.
* Обновить спортивные тренажеры – 2 человек;
* Обновить мебель в комнате – 1 человек;
* Сделать бесплатным проживание в социальной гостинице - 4 человека.

В процессе проведения опроса (**4** человека: **3** юноши и **1** девушка) дали **5** cвоих заметаний и предложения по улучшению общей ситуации в Учреждении.

Анализируя эти предложения, мы видим, что в основном они сводятся к:

* улучшению материально-технической базы Учреждения;
* совершенствованию организации оказания социальных услуг.

В целом это говорит о том, что опрошенные получатели социальных услуг не выражают негативной реакции по отношению к качеству оказания услуг со стороны Учреждения, а их озабоченность направлена в основном на улучшение элементов, окружающих их жизнь и способствующих их духовному развитию и поддержания уровня здоровья.

Для обеспечения развития Объекта исследования и улучшения качества процессов, протекающих в нем, мы позволим себе сформулировать следующие рекомендации:

1. Провести реконструкцию помещений Учреждения улучшением качества входных зон и специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.
2. Провести реконструкцию отмостки по внешнему периметру здания Учреждения и проанализировать причины появления плесени в входной зоне и в санитарно-гигиенической зоне Учреждения и принять меры по их устранению.
3. Создать альтернативную версию официального сайта Учреждения в сети Интернет для инвалидов по зрению.
4. В рамках работ по развитию Учреждения предусмотреть установку в помещениях Учреждения и комнатах для проживания получателей социальных услуг социальной гостиницы кондиционеров что особенно важно в связи с тем, что Учреждение находится в цокольном этаже жилого здания и его окна расположены на уровне поверхности земли (см.рис.6 Приложение 1).
5. Благоустроить территорию по внешнему периметру здания, в котором находится Учреждение особенно у окон, расположенных на уровне поверхности земли.
6. Рассмотреть организационно возможность сделать бесплатным проживание в социальной гостинице для получателей социальных услуг (выйти через Департамент труда и социальной защиты населения города Севастополя с инициативой в Законодательное собрание по внесению изменений в Закон города Севастополя от 30 декабря 2014 года № 103-ЗС «О социальном обслуживании граждан в городе Севастополе»).

Проведенное настоящее исследование показало, что ГКУ **«Севастопольский центр социальной и постинтернатной адаптации»** осуществляет свою деятельность успешно: планово и стабильно, улучшает свои показатели оценки качества оказываемых социальных услуг в оказании помощи людям и инвалидам, попавшим в непростую жизненную ситуацию, что позволило улучшить свою рейтинговую по сравнению с 2016 годом.

Выполнение предлагаемых практических рекомендаций с нашей точки зрения позволит исследуемому Учреждению в дальнейшем еще более улучшить свои рейтинговые позиции и выйти в отраслевые лидеры в Севастополе.