

Протокол № 2
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества работы учреждений социального обслуживания населения
Владимирской области

город Владимир

5 декабря 2016 года

Время начала заседания: 14.00

Время окончания заседания: 15.00

Присутствовали:

Члены Общественного совета:

Председатель Владимирской областной организации профессионального союза работников государственных учреждений и общественного обслуживания Российской Федерации, председатель Общественного совета А.Л.Ковенский

Председатель Владимирской областной общественной организации Всероссийского общества инвалидов, заместитель председателя Общественного совета М.Г.Осокин

Председатель Владимирской областной общественной организации Всероссийского общества слепых С.В.Войнов

Председатель совета Владимирской областной общественной организации «Ассоциация родителей детей-инвалидов «Свет» Л.И.Кац

Член правления областной организации «Союз женщин Владимирской области» А.Я.Паевская

Председатель правления областного отделения «Союз пенсионеров России» С.С.Полуэктов

Председатель областного Совета ветеранов войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов Н.А.Шмуратко

Секретарь Общественного совета:

Начальник отдела кадров и делопроизводства департамента социальной защиты населения администрации области С.Ю.Дурманова

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. О рассмотрении предварительных результатов проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания в 2016 году

Слушали: С.Ю.Дурманову, которая довела до присутствующих информацию о работе, проведенной организацией-оператором по сбору и обобщению сведений о качестве предоставления услуг учреждениями социального обслуживания. Согласно плану работы оценка проведена в 21 учреждении, в т.ч. 20 государственных и 1 общественной организации «Благо». Представила проекты рейтингов учреждений, рассказала о методике их формирования и привела обоснования результатов рейтингования.

После обсуждения члены Общественного совета вынесли на голосование предложение принять информацию организации-оператора к сведению.

Голосовали:

«за» - 7

«против» - 0

«воздержались» - 0

Решили:

- принять к сведению информацию организации-оператора, одобрить методику формирования рейтингов.

2. Об утверждении рейтингов учреждений социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказываемых услуг

Слушали: А.Л.Ковенского, который обобщил результаты проведения независимой оценки учреждений и предложил утвердить их, в том числе рейтинги областных государственных стационарных учреждений социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка качества их работы (по типам учреждений – отдельно рейтинги учреждений, предоставляющих услуги в стационарной форме, и рейтинги учреждений, предоставляющих услуги на дому).

Голосовали:

«за» - 7

«против» - 0

«воздержались» - 0

Решили:

- утвердить результаты проведения независимой оценки, в т.ч. рейтинги областных государственных учреждений социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка качества их работы, согласно приложению № 1 к настоящему протоколу;

- направить утвержденные результаты в департамент социальной защиты населения администрации области.

3. Об утверждении предложений по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания населения, в отношении которых проведена независимая оценка

Слушали: А.Л.Ковенского. Обсуждены предложения для включения в перечень.

Голосовали:

«за» - 7

«против» - 0

«воздержались» - 0

Решили:

- утвердить перечень предложений по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания населения, в отношении которых проведена независимая оценка, согласно приложению № 2 к настоящему протоколу;

- направить утвержденные предложения в департамент социальной защиты населения администрации области.

Председатель Общественного совета

А.Л. Ковенский

Секретарь Общественного совета

С.Ю.Дурманова

Результаты
проведения независимой оценки качества работы учреждений социального
обслуживания

г.Владимир

05.12.2016

Согласно Федеральному закону № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» независимая оценка качества оказания услуг (НОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания;
- повышения качества их деятельности.

Для оценки используются следующие общие критерии:

- 1) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (7 показателей);
- 2) комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (5 показателей);
- 3) время ожидания предоставления социальной услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (3 показателя);
- 5) удовлетворенность качеством оказания услуг (5 показателей).

В 2016 году НОК проведена в 21 учреждении (35% от общего числа учреждений (показатель установлен Минтрудом):

7 – комплексных центров социального обслуживания Владимирской области;

13 – стационарных учреждений общего и психоневрологического профилей Владимирской области;

1 - Владимирская региональная общественная организация социальной адаптации граждан «Благо».

Для сбора необходимой информации проведен комплекс мероприятий:
- **анкетирование получателей услуг.**

К опросу привлечено 1240 получателей социальных услуг (20% от общего числа получателей).

Анкетирование проводилось с привлечением представителей:

-Владимирской областной общественной организации Всероссийского общества инвалидов;

-общественной организации «Совет ветеранов войны и труда»;

-общественной организации «Центр молодежной инициативы»;

-совета ветеранов войны, труда и правоохранительных органов;

- КТОСов;
- союза журналистов Владимирской области;
- волонтеров из числа учащихся образовательных учреждений.

Согласно рекомендациям Минтруда формы анкеты разработаны по типам учреждений: для стационаров, где получатели услуг проживают; для учреждений, оказывающих услуги на дому.

Кроме результатов анкетирования, которое отражает мнение граждан об их удовлетворенности полученными услугами, учреждения оцениваются и по другим параметрам:

- **полнота и открытость информации об учреждении** (наличие информационных стендов, табличек, количество поступающих жалоб и т.п.), а также комфортность условий и доступность получения услуг для маломобильных граждан (соблюдение всех требований доступности для лиц с нарушением слуха, зрения, инвалидов-колясочников).

На этом этапе была проведена визуальная проверка учреждений социального обслуживания, направлены контрольные обращения, осуществлены контрольные звонки. По результатам проверки оформлены протоколы экспертов.

- **полнота информации об учреждении, размещенная на официальном сайте самого учреждения, а также на федеральном сайте bus.gov.ru.**

На данном этапе изучена наполняемость указанных сайтов, проверена актуальность размещенной информации.

После сбора необходимой информации осуществлен расчет показателей по каждому критерию в соответствии с методикой, утвержденной приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995Н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

На основе общей суммы показателей по всем критериям оценки определено интегральное значение количественных результатов НОК.

Каждому учреждению, в отношении которого проведена оценка, присвоен порядковый номер по мере уменьшения итогового количества баллов.

Рейтинг учреждений сформирован путем упорядочивания присвоенных учреждениям порядковых номеров в соответствии с рейтинговым количеством баллов.

Рейтинги сформированы по типам учреждений – стационарные учреждения (стационарное обслуживание) и комплексные центры социального обслуживания населения (надомная форма обслуживания).

**Рейтинг учреждений
социального обслуживания населения, предоставляющие
услуги стационарного обслуживания**

№ в рейтинге	Наименование учреждения	Количество баллов
1	ГБУСО ВО "Арбузовский психоневрологический интернат"	40,77
2	ГБУСО ВО "Психоневрологический интернат г.Гусь-Хрустальный, п.Гусевский"	40,45
3	ГАУСОВО "Кольчугинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов"	40,45
4	ГБУСО ВО "Муромский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	40,13
5	ГБУСО ВО "Ковровский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	40,04
6	ГКУСО ВО "Кольчугинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей"	39,65
7	ГБУСО ВО "Болотский психоневрологический интернат"	39,12
8	ГБУСО ВО "Гороховецкий психоневрологический интернат"	38,65
9	ГБУСО ВО "Владимирский психоневрологический интернат"	38,41
10	ГБУСО ВО "Новлянский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов"	38,10
11	ГБУСО ВО "Оргтрудовой дом-интернат для престарелых и инвалидов"	37,80
12	ГБУСО ВО "Собинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	37,80
13	ГБУСО ВО "Суздальский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	36,86

**Рейтинг учреждений
социального обслуживания населения, предоставляющих
услуги надомной формы обслуживания**

№ в рейтинге	Наименование учреждения	Количество баллов
1	ГБУСО ВО "Ковровский КЦСОН"	30
2	ГБУСО ВО "КЦСОН Кольчугинского района"	29,96
3	ГБУ СО ВО "КЦСОН Собинского района"	29,92
4	ГБУСО ВО "Вязниковский КЦСОН"	29,87
5	ГБУ СО ВО "Гусь-Хрустальный КЦСОН"	29,86
6	ГБУ СО ВО "Киржачский КЦСОН"	29,18
7	ГБУ СО ВО "Владимирский КЦСОН"	28,69

Предложения

по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания населения, в отношении которых проведена независимая оценка

1. Руководителям всех учреждений:

- активизировать работу по наполняемости необходимой информацией сайтов учреждений. Осуществлять постоянный контроль за актуальностью новостного раздела сайта, раздела «вопрос-ответ».

2. Руководителям отдельных учреждений:

- принять меры по улучшению условий проживания, в т.ч. по усовершенствованию системы хранения личных вещей для удобства проживающих, качества закупаемого мягкого инвентаря, приобретаемого оборудования, необходимого для обслуживания получателей услуг (перечень учреждений в таблице №1);

- систематически проводить работу по созданию доброжелательных и вежливых взаимоотношений между сотрудниками учреждений и получателями услуг, между получателями услуг; рассмотреть вопрос о привлечении специалистов-психологов для проведения работы с сотрудниками по профилактике профессионального выгорания (перечень учреждений в таблице №2);

- принять меры по разнообразию меню, разработать методику оценки качества питания, в т.ч. разных смен (перечень учреждений в таблице №3);

- расширить формы работы с получателями услуг по проведению досуговых мероприятий, в т.ч. с учетом возраста и категорий граждан (активные, передвигающиеся с трудом, ослабленные) (перечень учреждений в таблице №4);

- привести в соответствие с нормативами время ожидания при предоставлении социальных слуг (перечень учреждений в таблице №5).

Таблица №1

**Перечень учреждений, в которых получатели услуг
не удовлетворены условиями проживания**

№ п/п	Наименование учреждения	% неудовлетворенности	Кол-во опрошенных
1.	ГБУСО ВО "Ковровский СДИ" (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, предоставление соц.услуг)	7,7% (10 чел.)	130
2.	ГБУ СО ВО "Владимирский ПНИ" (хранение личных вещей)	4,3% (6 чел.)	140

Таблица №2

**Перечень учреждений, в которых получатели услуг
высказали замечания по доброжелательности,
вежливости и компетентности работников**

№ п/п	Наименование учреждения	% неудовлетворенности	Кол-во опрошенных
1.	ГБУ СО ВО "Ковровский СДИ"	12,3% (16 чел.)	130
2.	ГБУ СО ВО "Владимирский ПНИ"	2,1% (3 чел.)	140

Таблица №3

**Перечень учреждений, в которых получатели услуг
не удовлетворены качеством питания**

№ п/п	Наименование учреждения	% неудовлетворенности опрошенных	Кол-во опрошенных
1.	ГБУ СО ВО "Ковровский СДИ"	17,7% (23 чел.)	130
2.	ГБУ СО ВО "Владимирский ПНИ"	9,2% (13 чел.)	140

Таблица №4

**Перечень учреждений, в которых получатели услуг
не удовлетворены качеством проводимых мероприятий**

№ п/п	Наименование учреждения	% неудовлетворенности от общего количества опрошенных	Кол-во опрошенных
1.	ГБУ СО ВО "Владимирский ПНИ"	3% (4 чел.)	140

**Перечень учреждений, в которых получатели услуг
ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания
больше срока, установленного при назначении данной услуги**

№ п/п	Наименование учреждения	% неудовлетворенности	Кол-во опрошенных
1.	ГБУСО ВО «Ковровский КЦСОН»	7,5%	80
2.	ГБУСО ВО «Вязниковский КЦСОН»	11%	35