

Департамент социальной защиты населения
администрации Владимирской области
ПОСТАНОВЛЕНИЕ КОЛЛЕГИИ

11 декабря 2015 г.

№ 4

*Об итогах проведения в 2015 году мониторинга
качества и доступности государственных
услуг в сфере социального обслуживания с
участием пользователей услуг*

Заслушав и обсудив информацию об итогах проведения в 2015 году мониторинга качества и доступности государственных услуг в сфере социального обслуживания с участием пользователей услуг, коллегия отмечает следующее.

Мониторинг проводился в соответствии с постановлением Губернатора области от 27.11.2007 № 867 среди клиентов государственных бюджетных, казенных, автономных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, семьи и детей с целью оценки качества и доступности предоставляемых социальных услуг.

Во исполнение решения коллегии департамента №5 от 26.12.2014 курирующими отделами департамента, учреждениями социального обслуживания на основании результатов мониторинга за 2015 год в текущем году утверждены и реализованы:

- скорректированные с учетом рекомендаций коллегии планы работы;
- мероприятия по улучшению комфортной среды граждан пожилого возраста и инвалидов и оптимизации организации питания;
- предложения, включенные в долгосрочные и ведомственные целевые программы.

В частности, по результатам мониторинга инициированы мероприятия по ремонту жилых помещений и мест общего пользования в 20 стационарных учреждениях.

Всего в ходе мониторинга в текущем году опрошено 6654 чел. или 28% от числа состоящих на обслуживании (в 2014 г. - 6606 чел.):

- в центрах социального обслуживания населения – 1363 чел. (18 % от числа состоящих на надомном обслуживании);
- в учреждениях по работе с детьми и семьями с детьми – 3428 семей, (19 % от общего числа обслуженных семей за год);
- в стационарных учреждениях – 1863 чел. или 47% от общего числа обслуживаемых (в 2014 г. – 1704 чел., 44%).

К проведению анкетирования привлекались более 140 человек: работники учреждений социальной защиты и социального обслуживания, специалисты администраций муниципальных образований, активисты общественных организаций, члены попечительских и наблюдательных советов учреждений, старосты сельских поселений, волонтеры.

Анкетирование показало:

Улучшились (в среднем на 2-3%): показатели по стационарным учреждениям для граждан пожилого возраста и инвалидов. Удовлетворены:

- качеством медицинского обслуживания – 97% (в 2014г.- 85%);
- организацией питания – 93% (в 2014г.- 79%);
- организацией досуга – 97% (в 2014г. – 80%)
- защищенности и безопасности – 97% (в 2014г.-88%).

Была дана высокая оценка:

- организации кружковой и клубной работы – 96% (в 2014г. – 87%);
- доступности социальных услуг – 71% (в 2014г.- 59%).

В социально-оздоровительном центре граждан пожилого возраста и инвалидов «Вербовский» улучшение качества предоставляемых услуг отметили 66% опрошенных (в 2014 году – 64%).

Кроме того увеличилось количество получателей социальных услуг, ожидающих очереди на получение путевки от 1 до 3 месяцев, а количество ожидающих более года - уменьшилось.

Во Владимирском реабилитационном центре для лиц БОМЖ анкетированы 105 человек, находящихся в отделении временного проживания.

Опрошенные клиенты считают, что улучшились условия проживания (100%), расширился спектр предоставляемых услуг и качество медицинского обслуживания (первичный медико-санитарный осмотр и обработка, медицинские осмотры, обследования, забор анализов, направление по необходимости в медицинские организации, еженедельная помывка, выдача одежды, включая теплые вещи, содействие в оформлении (замене) документов) (91 %).

По комплексным центрам социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов:

- улучшились показатели:

- повышение качества предоставления услуг – 86% (в 2014г.- 84%);
- доступность предоставляемых социальных услуг – 98% (2014 г. – 96%);
- уровень информированности населения – 98% (на уровне 2014 г.);
- уровень информированности через сеть интернет увеличился с 2% до 4%
- позитивные улучшения в результате предоставления услуг отметили на 10% респондентов больше, чем в 2014 г.

В учреждениях социального обслуживания семьи и детей:

- улучшились показатели:

- улучшение качества предоставляемых услуг – 88,4% (2014 год – 88,0%);
- уровень информированности населения - 95,6% (2014 год – 95,0%);
- получение информации об услугах от работников органов социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания – 83,3% (в 2014 году – 78%);
- результативности предоставляемых услуг в вопросах: выздоровления детей, улучшение состояния их здоровья – 23,0% (2014 г. – 20,0%);

получения важной полезной для семьи информации – 56,9% (2014 г. – 53,0%); налаживания взаимоотношений в семье – 22,5% (2014 г. – 20,0%).

Все респонденты отмечают высокий уровень личных и профессиональных качеств сотрудников учреждений – 97%.

Вместе с тем, проведенный мониторинг позволил выявить ряд направлений возможного улучшения качества и доступности социальных услуг.

В отдельных стационарных учреждениях для граждан пожилого возраста и инвалидов следует завершить работу по устройству ограждений (Жереховский, Копнинский психоневрологический интернаты, Тюрмеровский дом милосердия) и организации зон отдыха (Болотский психоневрологический интернат).

В учреждениях социального обслуживания семьи и детей отмечена потребность в предоставлении комплекса социальных услуг детям-инвалидам и детям с ограниченными возможностями и их семьям.

В комплексных центрах социального обслуживания около 20 % клиентов считают высокой стоимость предоставления социальных услуг.

С учетом вступившего в силу Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а также по результатам мониторинга, проведенного в 2015 году, коллегия **постановила:**

1. Принять информацию по итогам проведения мониторинга качества и доступности государственных услуг в сфере социального обслуживания к сведению.

2. Директорам государственных казенных учреждений социальной защиты населения:

- в срок до 25.01.2015 года разработать планы мероприятий по реализации замечаний и предложений, высказанных непосредственно пользователями услуг, с указанием сроков выполнения и ответственных лиц по каждому мероприятию; обеспечить реализацию названных планов в течение 2016 года;

- принять меры по организации в 2016 году работы по проведению мониторинга в рамках полномочий, определенных постановлением Губернатора области от 27.11.2007 № 867, (в т.ч. подготовка к проведению мониторинга, включая определение сроков его проведения; обучение интервьюеров, сбор информации, обработка и анализ данных);

- в целях обеспечения требований Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» организовать дополнительное информирование получателей социальных услуг, населения относительно условий, объемов, требований к качеству предоставляемых социальных услуг и социального обслуживания, используя для этого средства массовой информации, стенды учреждений, памятки, буклеты, интернет-ресурсы;

- активнее привлекать представителей общественных организаций к

участию в анкетировании получателей социальных услуг;

- осуществлять внезапные проверки фактического состояния качества и доступности социальных услуг в учреждениях социального обслуживания (у поставщиков социальных услуг) в том числе – выездные, электронные (контроль за полнотой и актуальностью информации на сайтах учреждений), с использованием технологии «тайный покупатель» и т.д.

3. Организации-оператору независимой оценки качества социальных услуг (ГКУСОВО «Управление социальной защиты населения по г.Владимиру») в срок до 01.03.2016 внести предложения по:

- использованию результатов анкетирования (мониторинга) в подготовке аналитической информации в процессе осуществления независимой оценки качества услуг;

- возможной адаптации анкет и вопросов с учетом задач, решаемых в процессе осуществления независимой оценки качества услуг.

4. Директорам учреждений социального обслуживания:

- рассматривать вопрос о предоставлении дополнительных услуг с учетом предложений получателей услуг, высказанных в ходе проведения мониторинга;

- актуализировать информацию, размещенную на сайтах учреждений, в соответствии с требованиями законодательства;

- обеспечить постоянный контроль за обновлением информации об учреждениях в информационной системе «Реестр поставщиков социальных услуг Владимирской области» и на портале bus.gov.ru.

5. Заместителям директора департамента О.В.Артемьевой, Н.В.Голубевой, начальникам отделов, зав.сектором департамента по курируемым направлениям деятельности:

- внести предложения в план работы департамента на 2016 год с учетом результатов проведенного мониторинга;

- актуализировать форму анкеты с учетом внедрения новых форм работы, а также с учетом практики применения Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ;

- сформировать рейтинги учреждений по результатам проведенного мониторинга в срок до 22 декабря т.г.;

6. Контроль за актуализацией сайтов учреждений возложить на отделы и сектора департамента по курируемым направлениям.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителей директора департамента О.В.Артемьеву, Н.В.Голубеву, В.А.Хицкову.

Председатель коллегии,
директор департамента



Л.Е.Кукушкина