

Департамент социальной защиты населения
администрации Владимирской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ КОЛЛЕГИИ

26.12.2014 года

№ 5

*Об итогах проведения в 2014 году мониторинга
качества и доступности государственных
услуг в сфере социального обслуживания с
участием пользователей услуг*

Заслушав и обсудив информацию об итогах проведения в 2014 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 26.12.2013 курирующими отделами департамента, учреждениями социального обслуживания на основании результатов мониторинга за 2013 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 6606 чел. от числа состоящих на обслуживании (в 2013 г. - 5877 чел.):

- в центрах социального обслуживания населения - 1389 чел. (20% от числа состоящих на надомном обслуживании);
- в учреждениях по работе с детьми и семьями с детьми – 3370 семей, (18 % от общего числа обслуженных семей за год);
- в стационарных учреждениях – 1704 чел. (44% от общего числа обслуживаемых).

К проведению анкетирования привлекалось более 140 человек, в т.ч. работники учреждений социальной защиты и социального обслуживания, специалисты администраций муниципальных образований, активисты общественных организаций, старосты сельских поселений, волонтеры.

Анкетирование показало:

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

- качеством медицинского обслуживания – 88% (в 2013г.-85%);
- организацией питания – 79% (в 2013г.- 77%);
- организацией досуга – 83% (в 2013г. – 80%)
- защищенности и безопасности – 89% (в 2012г.-87%).

В соответствии с новыми вопросами мониторинга была дана высокая оценка:

- организации кружковой и клубной работы – 87% (в 2013г. – 86%);
- доступности социальных услуг – 73% (в 2013г.- 70%).

В социально-оздоровительном центре граждан пожилого возраста и инвалидов «Вербовский» улучшение качества предоставляемых услуг отметили 64% опрошенных (в 2013 году – 60%).

Во Владимирском реабилитационном центре для лиц БОМЖ анкетированы 93 человека, находящихся в отделении временного проживания.

Большинство клиентов считают, что улучшились условия проживания (86 %), 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 – 84% (в 2013г.- 76%);
- доступность предоставляемых социальных услуг – 96% (2013 г – 95%);
- уровень информированности населения – 97%.

В учреждениях социального обслуживания семьи и детей:

- улучшились показатели:

- улучшение качества предоставляемых услуг – 88% (2013 год – 85%);
- уровень информированности населения - 95% (2013 год – 94%);
- получение информации об услугах от работников органов социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания – 78% (в 2013 г. – 70%);
- результативности предоставляемых услуг в вопросах: выздоровления детей – 20% (2013 г. – 18%); получения важной полезной для семьи информации – 53% (2013 г. – 52%); налаживания взаимоотношений в семье – 20% (2013 г. – 19%);

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 организации зон отдыха, обеспечению доступности объектов вспомогательного назначения.

Следует проанализировать причины очередности на получение путевки в ГАУСО ВО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов «Вербовский» (ожидание более года), изучить возможности ее сокращения с учетом нового порядка определения нуждаемости граждан в социальном обслуживании.

В учреждениях социального обслуживания семьи и детей отмечены:

- недостаточное количество информации о предоставлении социальных услуг в районе (городе) – ГКУСО ВО «Вязниковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» - 16% граждан;
- наличие трудностей со сбором необходимых справок, документов на получение услуг – ГКУСО ВО «Владимирский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» - 44,4%.

В комплексных центрах социального обслуживания около 30 % клиентов считают высокой стоимость предоставления социальных услуг.

С учетом вступающего в силу Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (далее – Закон), а также по результатам мониторинга, проведенного в 2014 году, коллегия **постановила**:

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

2. Отделам департамента - социальной помощи и социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, организации социального обслуживания населения в стационарных учреждениях, сектору социального обслуживания семьи и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации – разработать и представить в информационно-компьютерный отдел техническое задание на создание программы «Мониторинг» с учетом наименования и порядков оказания социальных услуг, определенных в соответствии с требованиями Закона; срок - до 01.03.2015.

3. Информационно-компьютерному отделу обеспечить разработку программы «Мониторинг», ее тиражирование в срок до 01.07.2015, а также последующее сопровождение.

4. Директорам государственных казенных учреждений социальной защиты населения:

- принять меры по организации в 2015 году работы по проведению мониторинга в рамках полномочий, определенных постановлением Губернатора области от 27.11.2007 № 867, в т.ч. - подготовке к проведению мониторинга (включая определение сроков проведения мониторинга; обучение интервьюеров), сбору информации, обработке и анализу данных;

- организовать дополнительное информирование 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.

5. Директорам учреждений социального обслуживания:

- актуализировать информацию, размещенную на сайтах учреждений;
- совместно с директорами учреждений социальной защиты населения подготовить предложения по внесению изменений в анкеты определения результативности оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания и направить их в отделы департамента по кураторству; срок до 15.02.2015.

6. Контроль за актуализацией сайтов учреждений возложить на начальников отделов, заведующего по курируемым направлениям.

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

Председатель коллегии,
директор департамента

Л.Е.Кукушкина