

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

город Владимир
проспект Ленина, д.59

15 сентября 2017 года

Время начала заседания: 10.30
Время окончания заседания: 11.30

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

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

Секретарь Общественного совета:

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

Приглашенные:

Представитель организации-оператора директор Управления социальной защиты населения по городу Владимиру О.В.Папушкина

Отсутствовали:

2 чел., по уважительной причине

Кворум для проведения заседания Общественного совета имеется

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. О рассмотрении предварительных результатов проведения независимой оценки качества работы областных государственных учреждений социального обслуживания

Слушали: О.В.Папушкину, которая довела до присутствующих информацию о работе, проведенной в текущем году организацией-оператором по сбору и обобщению сведений о качестве предоставления услуг учреждениями социального обслуживания населения, предоставляющими услуги в стационарной форме, полустационарной и в форме обслуживания на дому, представила проекты рейтингов указанных 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» - 5

«против» - 0

«воздержались» - 0

Решили:

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

2. Об утверждении рейтингов областных государственных учреждений: комплексных центров социального обслуживания населения и учреждений социального обслуживания семьи и детей, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказываемых услуг

Слушали: А.Л.Ковенского, который обобщил результаты проведения независимой оценки указанных выше учреждений и предложил утвердить их, в том числе рейтинги областных государственных учреждений социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка качества их работы.

Голосовали:

«за» - 5

«против» - 0

«воздержались» - 0

Решили:

- утвердить результаты проведения независимой оценки, в т.ч. рейтинги областных государственных учреждений социального обслуживания: стационарных учреждений (дома-интернаты, психоневрологические интернаты и т.п.), полустационарных учреждений (социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних),

- общественной организации «Союз Чернобыль»;
- общественная организация «Союз пенсионеров»;
- общественная организация «Союз женщин России»;
- общественной организации «Центр молодежной инициативы»;
- совета ветеранов войны, труда и правоохранительных органов;
- КТОСов;
- союза журналистов Владимирской области;
- всероссийского общества слепых;
- членов попечительских советов учреждений;
- религиозных организаций;
- добровольческого движения «ДоброШтаб»;
- сотрудников ОПДН МО МВД России;
- волонтеров из числа учащихся образовательных учреждений.

Согласно рекомендациям Минтруда формы анкеты разработаны по типам учреждений: для учреждений, предоставляющих услуги в стационарной форме, полустационарной форме и 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.

учреждений, предоставляющих услуги на дому (комплексные центры социального обслуживания населения) (приложение № 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: Осокина М.Г. Обсуждены предложения для включения в перечень.

Голосовали:

«за» - 5

«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

15.09.2017

Согласно Федеральному закону № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания (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.

Приказом Минтруда России от 08.12.2004 №995Н утверждены пять групп показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания:

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 2017 году НОК проведена в 56 учреждениях социального обслуживания (100% от общего числа учреждений (показатель установлен Минтрудом)). Оценку прошли:

- 17 комплексных центров социального обслуживания Владимирской области;

- 24 стационарных учреждения общего и психоневрологического профилей Владимирской области;

- 15 социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних, в т.ч. центры помощи семье и детям, реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями.

Для сбора необходимой информации проведен комплекс мероприятий:

- **анкетирование получателей услуг.**

К опросу привлечено 2140 получателей социальных услуг (17,5% от общего числа получателей).

Анкетирование проводилось с привлечением представителей:

- общественной организации Всероссийского общества инвалидов;

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

Рейтинги сформированы по типам учреждений:

- учреждения, предоставляющие услуги в стационарной форме (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты и т.п.);
- учреждения, предоставляющие услуги в полустационарной форме (социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних и т.п.);
- учреждения, предоставляющие услуги надомной формы обслуживания (комплексные центры социального обслуживания населения).

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

max 31

| № в рейтинге | Наименование стационарного учреждения | Количество баллов |
|--------------|---|-------------------|
| 1 | ГБУСО ВО «Гороховецкий психоневрологический интернат» | 30,95 |
| 2 | ГКУСО ВО «Владимирский областной специальный дом для ветеранов» | 30,92 |
| 3 | ГАУСОВО «Геронтологический центр «Ветеран» | 30,90 |
| 3 | ГБУСО ВО «Дом-интернат для престарелых «Пансионат п.Садовый» | 30,88 |
| 4 | ГБУСО ВО «Владимирский психоневрологический интернат» | 30,80 |
| 5 | ГБУСО ВО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат г.Мурома» | 30,80 |
| 6 | ГБУСО ВО «Суздальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 30,80 |
| 7 | ГБУСО ВО «Копнинский психоневрологический интернат» | 30,78 |
| 8 | ГБУСО ВО «Собинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 30,67 |
| 9 | ГБУСО ВО «Психоневрологический интернат п.Гусевский» | 30,65 |
| 10 | ГБУСО ВО «Арбузовский психоневрологический интернат» | 30,46 |
| 11 | ГБУСО ВО «Тюрмеровский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов» | 30,38 |
| 12 | ГКУСО ВО «Кольчугинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 30,35 |
| 13 | ГКУСО ВО «Владимирский центр реабилитации для лиц без определенного места жительства и занятий» | 30,34 |
| 14 | ГБУСО ВО «Гусевской психоневрологический интернат» | 30,30 |
| 15 | ГАУСО ВО «Кольчугинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов» | 30,05 |
| 16 | ГБУСО ВО «Ковровский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 30,00 |
| 17 | ГБУСО ВО «Новлянский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов» | 29,60 |
| 18 | ГБУСО ВО «Болотский психоневрологический интернат» | 29,55 |
| 19 | ГБУСО ВО «Хольковский психоневрологический интернат» | 29,30 |
| 21 | ГБУСО ВО «Жереховский психоневрологический интернат» | 29,27 |
| 22 | ГБУСО ВО «Оргтрудовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 29,04 |
| 23 | ГБУСО ВО «Балакиревский психоневрологический интернат» | 28,59 |
| 24 | ГБУСО ВО «Папулинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов» | 28,35 |

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

max 33

| № в рейтинге | Наименование учреждения | Количество баллов |
|--------------|--|-------------------|
| 1 | ГКУСО ВО «Владимирский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 32,88 |
| 2 | ГКУСО ВО «Муромский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 32,75 |
| 3 | ГКУСО ВО «Муромский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 32,70 |
| 4 | ГКУСО ВО «Гороховецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Семья» | 32,50 |
| 5 | ГКУСО ВО «Камешковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 32,16 |
| 6 | ГКУСО ВО «Суздальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 31,85 |
| 7 | ГКУСО ВО «Собинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 31,77 |
| 8 | ГКУСО ВО «Ковровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 31,41 |
| 9 | ГКУСО ВО «Вязниковский центр социальной помощи семье и детям» | 31,15 |
| 10 | ГКУСО ВО «Юрьев-Польский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,90 |
| 11 | ГКУСО ВО «Александровский центр социальной помощи семье и детям» | 30,80 |
| 12 | ГКУСО ВО «Гусь-Хрустальный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,75 |
| 13 | ГКУСО ВО «Меленковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 30,40 |
| 14 | ГКУСО ВО «Петушинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 29,65 |
| 15 | ГКУСО ВО «Кольчугинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 28,70 |

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

max 26

| № в рейтинге | Наименование учреждения | Количество баллов |
|--------------|--|-------------------|
| 1. | ГБУСО ВО «Гороховецкий комплексный центр социального обслуживания населения» | 26,00 |
| 2. | ГБУСО ВО «Владимирский комплексный центр социального обслуживания населения» | 25,95 |
| 3. | ГБУ СО ВО «Гусь-Хрустальный комплексный центр социального обслуживания населения» | 25,95 |
| 4 | ГБУСО ВО «Меленковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 25,90 |
| 5. | ГБУСО ВО «Селивановский комплексный центр социального обслуживания населения» | 25,90 |
| 6. | ГАУСО ВО «Муромский комплексный центр социального обслуживания населения» | 25,85 |
| 7. | ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев-Польского района» | 25,85 |
| 8. | ГБУСО ВО «Камешковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 25,65 |
| 9. | ГБУСО ВО «Киржачский комплексный центр социального обслуживания населения» | 25,65 |
| 10. | ГБУСО ВО «Судогодский комплексный центр социального обслуживания населения» | 25,65 |
| 11. | ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Кольчугинского района» | 25,60 |
| 12. | ГБУСО ВО «Петушинский комплексный центр социального обслуживания населения» | 25,60 |
| 13. | ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Собинского района» | 25,44 |
| 14. | ГБУСО ВО «Александровский комплексный центр социального обслуживания населения» | 25,39 |
| 15. | ГБУСО ВО «Вязниковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 25,15 |
| 16. | ГБУСО ВО «Ковровский комплексный центр социального обслуживания населения» | 25,05 |
| 17. | ГБУСО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Суздальского района» | 25,00 |

Предложения

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

Рекомендовать руководителям всех учреждений социального обслуживания:

1. Шире освещать деятельность учреждений в средствах массовой информации, в т.ч. в социальных сетях.

2. Обеспечить полноту и достаточность информации на электронных ресурсах. Активизировать работу по наполняемости необходимой информацией сайтов учреждений. Осуществлять постоянный контроль за актуальностью новостного раздела сайта, раздела «вопрос-ответ». Рассмотреть вопрос о размещении на сайте детализированной схемы проезда к каждому учреждению (с указанием вида общественного транспорта и пути для маломобильных групп населения, в т.ч. инвалидов-колясочников, от остановки общественного транспорта непосредственно до учреждения).

3. Продолжать работу по созданию максимально комфортных и доступных условий для получения услуг. Рассмотреть вопрос о привлечении волонтеров для осуществления прогулок с инвалидами-колясочниками и иными маломобильными гражданами.

4. Систематически проводить работу по созданию доброжелательных и вежливых взаимоотношений между сотрудниками учреждений и получателями услуг, между получателями услуг; рассмотреть вопрос о проведении психологических тренингов с сотрудниками по направлению «доброжелательность и вежливость в отношениях с получателями услуг».