

ПОСТАНОВЛЕНИЕ КОЛЛЕГИИ

01.02.2019

№ 1

Об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг, организациями социального обслуживания в 2018 году

Рассмотрев итоги независимой оценки качества условий оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области в 2018 году (далее – независимая оценка), коллегия отмечает.

Независимая оценка проведена по решению общественного совета от 24 августа 2018 года в 55 учреждениях социального обслуживания населения (100%).

В соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для государственных нужд организацией-оператором, уполномоченной на сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, определена «Исследовательская компания «Среднерусский консалтинговый Центр».

Организацией-оператором осуществлен комплекс мероприятий:

1. Проведено анкетирование 2150 получателей услуг в 55 учреждениях.
2. Осуществлены осмотры каждого учреждения, в т.ч.
 - проверено наличие информационных стендов, навигации, комфортных зон ожидания, санитарного состояния помещений, транспортной доступности;
 - оценена доступность получения услуг для инвалидов (оборудованные входные группы, лифты, пандусы, санитарно-гигиенические помещения, соблюдение всех требований доступности для лиц с нарушением слуха, зрения, инвалидов-колясочников).
3. Проанализирована полнота и актуальность информация, размещенной на сайтах самих учреждений и на сайте бас.гов. (официальный сайт РФ для государственных и муниципальных учреждений).
4. Осуществлен расчет баллов по каждому критерию, утвержденному приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317Н:
 - 1) открытость и доступность информации об учреждении – 99,91 балла при максимально возможном значении 100 баллов;
 - 2) комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг – 99,88 балла;
 - 3) доступность услуг для инвалидов – 98,56 балла;
 - 4) доброжелательность, вежливость работников учреждения – 99,81 балла;
 - 5) удовлетворенность условиями оказания услуг – 99,86 балла.

Независимая оценка, проведенная в 2018 году, показала, что в целом получатели социальных услуг удовлетворены качеством условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания.

Средний балл всех учреждений по всем показателям – 99,6 баллов из 100 возможных.

40 учреждений (73%) из всех 55 прошедших оценку показали отличный результат – 100 баллов.

Немного ниже 100 баллов показатели у 15 учреждений (27% от общего числа), в т.ч.:

- ГБУСО ВО «Ковровский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов - 93,68;

- ГБУСО ВО «Судогодский комплексный центр социального обслуживания населения» - 95,98;

- ГКУСО ВО «Кольчугинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних – 97,6.

12 учреждений показали результат, достаточно близкий к максимальному – от 98,34 до 99,96 баллов.

По результатам оценки сформированы и утверждены на заседании общественного совета 24.01.2019 г. рейтинги по типам учреждений.

Средний балл оценки у учреждений, предоставляющих услуги:

- в стационарной форме (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты и т.п.) – 99,7;

- в полустационарной форме (социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних и т.п.) – 99,6.

- надомной формы обслуживания (комплексные центры социального обслуживания населения – 99,5.

Вместе с тем, выявлены отдельные замечания. В этой связи общественным советом направлены в департамент предложения по улучшению деятельности учреждений по следующим направлениям:

- шире применять инновационные формы просветительской работы с населением с учетом положений национальных проектов;

- систематически проводить мониторинг размещаемой в общедоступных местах информации о деятельности учреждений и осуществлять актуализацию информации;

- отдельным учреждениям продолжить работу по созданию максимально доступных условий для получения услуг, а также совершенствованию комфортного общения.

Департаментом социальной защиты населения администрации области предложения общественного совета доведены до директоров учреждений социального обслуживания. Поручено сформировать соответствующие планы, в которых определить конкретные задачи с учетом специфики учреждения по

улучшению качества оказания услуг с учетом замечаний, выявленных в ходе независимой оценки.

Коллегия постановляет:

1. Признать, что по итогам проведения в 2018 году независимой оценки получатели услуг в целом удовлетворены качеством условий оказания услуг государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области.

2. Руководителям учреждений социального обслуживания:

- организовать работу по выполнению планов мероприятий, утвержденных в учреждениях по результатам независимой оценки, проведенной в 2018 году.

- направлять информацию о выполнении планов в курирующие отделы департамента ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

3. Департаменту социальной защиты населения:

- осуществлять контроль за исполнением планов мероприятий, направленных на улучшение качества оказания услуг, разработанных учреждениями;

- обобщить планы учреждений и утвердить общий план реализации мероприятий по дальнейшему улучшению качества предоставляемых услуг, контролировать его исполнение.

Председатель коллегии,
директор департамента



Л.Е.Кукушкина