

Департамент социальной защиты населения
администрации Владимирской области
ПОСТАНОВЛЕНИЕ КОЛЛЕГИИ

28 декабря 2016 г.

№ 5

*Об итогах проведения мониторинга
качества и доступности государственных
услуг в сфере социального обслуживания с
участием пользователей услуг в 2016 году*

Заслушав и обсудив информацию об итогах проведения в 2016 году мониторинга качества и доступности государственных услуг в сфере социального обслуживания с участием пользователей услуг, коллегия отмечает следующее.

Решения коллегии, принятые по результатам анализа мониторинга 2015 года, в целом выполнены.

Во всех учреждениях социального обслуживания разработаны и реализованы планы мероприятий, учитывающие пожелания получателей услуг, высказанные ими в ходе анкетирования (всего 246 мероприятий).

Как следствие – по результатам мониторинга в 2016 году на 1-2 процентных пункта увеличился показатель удовлетворенности опрошенных граждан качеством услуг во всех формах социального обслуживания.

В соответствии с требованиями действующего законодательства в 2016 году проводилась системная работа по обеспечению информационной открытости учреждений, повышению информированности граждан (в т.ч. путем актуализации информации на сайтах учреждений, портале bus.gov.ru, информационной системе «Реестр поставщиков социальных услуг»).

Во исполнение п.4 постановления коллегии №4 от 11.12.2015г. внесены изменения в Закон Владимирской области от 31.10.2014 №117-ОЗ: расширен и приведен в соответствие с рекомендациями Минтруда России перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг во Владимирской области.

В ходе мониторинга в 2016 году опрошено 7035 чел. или 24,5% от числа состоящих на обслуживании (в 2015 году - 6654 чел.):

- в центрах социального обслуживания населения – 1407 чел. (20% от числа состоящих на надомном обслуживании);
- в учреждениях социального обслуживания семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации, – 3673 чел. (20,1% от общего числа обслуженных семей за год (в 2015 году – 3428 чел., 19%);
- в стационарных учреждениях – 1955 чел. или 57% от общего числа обслуживаемых (в 2015 году – 1863 чел., 47%).

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 показатели по стационарным учреждениям для граждан пожилого возраста и инвалидов. Удовлетворены:

- качеством медицинского обслуживания – 98% (в 2015г.- 97%);
- организацией питания – 98% (в 2015г.- 93%);
- организацией досуга – 97% (в 2015г. – 97%)
- защищенности и безопасности – 98% (в 2015г.-97%).

Была дана высокая оценка организации кружковой и клубной работы – 99% (в 2015г. – 96%);

По комплексным центрам социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов улучшились показатели:

- повышение качества предоставления услуг – 89% (в 2015г.- 86%);
- доступность предоставляемых социальных услуг – 99% (2015 г. – 98%);
- уровень информированности населения – 98,5% (2015 г. – 98%);
- уровень информированности через сеть интернет увеличился в 2,2 раза;
- позитивные улучшения в результате предоставления услуг отметили практически все респонденты.

В учреждениях социального обслуживания семьи и детей улучшились показатели:

- качество предоставляемых услуг – 88,5% (2015 год – 88,4%);
- уровень информированности населения - 96,7% (2015 год – 95,6%);
- получение информации об услугах от работников органов социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания – 83,5% (в 2015 году – 83,3%);
- результативность предоставляемых услуг в вопросах: выздоровления детей, улучшение состояния их здоровья – 24,1% (2015 г. – 23,0%); получения важной полезной для семьи информации – 59,5% (2015 г. – 56,9%); налаживания взаимоотношений в семье – 28,7% (2015 г. – 22,5%).

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 пожилого возраста и инвалидов необходимо:

- принять меры по улучшению условий проживания, в т.ч. по усовершенствованию системы хранения личных вещей для удобства проживающих, качества покупаемого мягкого инвентаря, приобретаемого оборудования, необходимого для обслуживания получателей услуг;

- принять меры по разнообразию меню, разработать методику оценки качества питания;

- расширить формы работы с получателями услуг по проведению досуговых мероприятий, в т.ч. с учетом возраста и категорий граждан (активные, передвигающиеся с трудом, ослабленные).

В учреждениях социального обслуживания семьи и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, необходимо:

- активизировать работу по информированию населения о предоставляемых социальных услугах, в т.ч. семей, воспитывающих детей-инвалидов;
- продолжить работу групп кратковременного пребывания для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями.

Кроме того, членами коллегии отмечается, следующее. Мониторинг, проводимый в соответствии с постановлением Губернатора области от 27.11.2007 № 867, как по целям (оценка качества и доступности предоставляемых социальных услуг), так и по инструментарию (содержание вопросов анкет) дублирует систему независимой оценки качества социальных услуг, внедряемую с 2015 года в соответствии с требованиями статьи 23.1. Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Коллегия постановляет:

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

2. Директорам областных учреждений социального обслуживания и социальной защиты населения:

2.1. При формировании планов работы учреждений на 2017 год в обязательном порядке принять во внимание результаты мониторинга за 2017 год, предусмотреть мероприятия, направленные на реализацию полученных в ходе опросов замечаний и предложений пользователей услуг; о проделанной работе проинформировать профильные отделы департамента в срок до 01.02.2017г.

2.2. В срок до 01.03.2017 года проанализировать содержание анкет, по которым осуществляется опрос получателей услуг в рамках мониторинга качества и доступности, а также в рамках независимой оценки качества; по результатам анализа направить в профильные отделы департамента мотивированные предложения по:

- объединению названных систем изучения мнения получателей социальных услуг;
- изменению (корректировке) вопросников с целью специализации каждой из названных систем изучения мнения получателей социальных услуг.

2.3. Продолжить работу по:

- актуализации информации, размещенной на сайтах и стендах учреждений, в информационной системе «Реестр поставщиков социальных услуг Владимирской области» и на портале bus.gov.ru.

3. Заместителям директора департамента О.В.Артемьевой, Н.В. Голубевой, начальникам отделов, заведующим секторами департамента по курируемым направлениям деятельности:

- оказывать подведомственным учреждениям информационную и методическую помощь в части реализации планов мероприятий, предусмотренных пунктом 2.1. настоящего постановления;
- обобщить поступающую от учреждений информацию, направляемую в соответствии с пунктом 2.2. настоящего постановления; предложения изложить в служебной записке на имя директора департамента в срок до 01.04.2017 г.

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

Председатель коллегии,
директор департамента



Л.Е.Кукушкина