

**Доклад**  
**Л.Е.Кукушкиной «О результатах независимой оценки**  
**качества условий оказания услуг организациями социального**  
**обслуживания в 2018 году» на совещании 04.10.2019**  
**в Законодательном Собрании Владимирской области**

**Уважаемые участники слушаний!**

С 2015 года в сфере социального обслуживания оценка проводится ежегодно. Оцениваются все подведомственные учреждения (100 %).

**По закону независимая оценка проводится не реже 1 раза в 3 года, но не чаще 1 раза в год** в отношении одной и той же организации.

Ежегодный мониторинг помогает оперативнее выявлять недочеты в данном направлении и, соответственно, быстрее их устранять и совершенствовать дальнейшую деятельность.

В прошлом году законодатель изменил подходы к формированию общественных советов, занимающихся проведением оценки. Усилена их независимость – теперь состав советов во все отраслях социального блока утверждает региональная Общественная палата.

**Критерии для оценки организаций социального обслуживания утверждены Минтрудом России** (приказ Минтруда России от 23.05.2018 № 317Н (всего 5 критериев):

- открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Каждый критерий разбит на показатели, которые его характеризуют, и эти показатели оцениваются в баллах.

Порядок расчета баллов также утвержден Минтрудом. Причем этот порядок с 2018 года един для всех отраслей социальной сферы.

**Максимально возможное значение составляет 100 баллов:**

- для каждого показателя оценки качества;
- по каждой организации;
- в целом по отрасли,
- в целом по субъекту РФ.

Общественный совет дает оценку учреждениям на основе информации, предоставленной организацией-оператором.

В соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для государственных нужд проведена работа по отбору организации-оператора для сбора информации для проведения оценки.

На сайте департамента было размещено коммерческое предложение по данному вопросу, откликнулось 3 организации. Наиболее оптимальные условия предложены **ООО «Исследовательская компания «Среднерусский консалтинговый Центр»**.

В связи с этим 24.10.2018 г. заключен договор между департаментом и ООО «Исследовательская компания «Среднерусский консалтинговый Центр» на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания области.

На основании данного договора принято распоряжение департамента от 13.11.2018 № 3 об определении вышеназванной Исследовательской компании организацией, уполномоченной на сбор соответствующей информации для проведения независимой оценки.

В период ноября-декабря 2018 года организацией-оператором в соответствии с техническим заданием, подготовленным департаментом, осуществлен **комплекс мероприятий по сбору необходимой информации:**

**1. Проведено анкетирование получателей услуг.**

Опрошено 2150 чел. во всех 55 учреждениях (от 10 до 120 респондентов в зависимости от общего числа получателей услуг и формы их предоставления).

**2. Осуществлены осмотры каждого учреждения:**

- 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 информации,** размещенной на сайтах самих учреждений и на сайте бас.гов (официальный сайт РФ для государственных и муниципальных учреждений).

Обобщенные результаты отражены в аналитической справке, которая направлена в общественный совет для рассмотрения.

**Средний показатель оценки качества по отрасли - 99,54 баллов** (при максимально возможном показателе 100 баллов).

Из 55 учреждений, прошедших оценку, максимальное количество – 100 баллов, набрали 40 учреждений (73%).

24 января 2019 г. на заседании совета утверждены результаты оценки, сформированы рейтинги по типам учреждений.

В целом отмечен весьма высокий уровень качества условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания Владимирской области.

Подавляющее большинство пользователей выражают желание рекомендовать услуги учреждений своим родственникам и друзьям.

Несмотря на высокий общий балл оценки, общественным советом даны предложения по улучшению деятельности учреждений:

- 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.

На основании этих предложений учреждениями сформированы соответствующие планы, где определены конкретные задачи с учетом специфики учреждения и сроки их реализации.

15 учреждений по результатам оценки имеют показатели от 93,68 (Ковровский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов) до 99,96 (Александровский КЦСОН).

По следующим критериям выявлены недостатки:

- комфортность (единичные получатели при опросе не удовлетворены условиями предоставления услуг – Ковровский спецдом (двое из 50 опрошенных) и Гусевской ПНИ (1 из 25 опрошенных);

- доступность предоставления услуг инвалидам
  - не оборудованы автостоянки для инвалидов в 4 учреждениях (комплексные центры Киржач, Кольчугино, Собинка, Судогда);

- не достаточно оборудованы санитарно-гигиенические комнаты в 3 учреждениях (комплексные центры Судогда, Суздаль; Юрьев-Польский СРЦН);

- отсутствуют сменные кресла-коляски в 2 учреждениях (Кольчугинский и Муромский СРЦН)

- доброжелательность работников

- по мнению отдельных респондентов необходимо повысить уровень вежливости и доброжелательности сотрудников:

Балакиревского ПНИ (1 из 25 опрошенных),

Ковровского специального дома-интерната (4 из 50),

Тюрмеровского дом-интерната милосердия (1 из 20),

КЦСОН Собинского района (1 из 90).

Для устранения недостатков разработаны планы и по состоянию на 01.10.2019 г.:

1. Оборудованы стоянки для автотранспорта инвалидов в 2 учреждениях (КЦСОН Киржач, Кольчугино). Не оборудованы – КЦСОН Судогда, КЦСОН Собинка (учреждения расположены на муниципальной земле, осуществляется взаимодействие с органами местного самоуправления).

2. Приобретены кресла-коляски (Кольчугино и Муром СРЦН)

3. Дооборудованы санитарно-гигиенические комнаты (Комплексный центр Суздаль; Юрьев-Польский СРЦН). Решается вопрос с органами местного самоуправления в Судогде (КЦСОН).

4. Разработан социальный проект «Образование – лифт для новых социальных технологий». Запланировано обучение 1548 чел. В настоящее время в рамках проекта проходят повышение квалификации 280 чел., в т.ч. все директора и заместители директоров учреждений социального обслуживания.

Следует отметить, что по результатам проведения независимой оценки в 2017 году Владимирская область по сфере социального обслуживания заняла 6 место в рейтинге всех субъектов.

В 2018 году мы работали над устранением недостатков, выявленных оценкой 2017 года, и по итогам независимой оценки 2018 года сфера социального обслуживания сейчас занимает 3 место среди субъектов (по количеству набранных баллов)

Вся планомерная работа отрасли направлена на достижение главной цели - улучшение качества предоставления услуг и, соответственно качества жизни населения.

Основные направления:

1. **Укрепление материально-технической базы учреждений**, в 2019 году выделено 59,2 млн.руб.

В том числе:

- 33,4 млн.руб. - подготовка учреждений к отопительному периоду 2019/2020 годов

- 17,2 млн.руб. - **обеспечение пожарной безопасности** (ремонт путей эвакуации; огнезащитная обработка; замер сопротивления; ремонтные работы, монтаж и обслуживание АПС; приобретение пожарно-технического оборудования и др.).

2. В рамках национального проекта «Демография» реализуется региональный проект «Разработка и реализация программы системной поддержки и повышения качества жизни граждан старшего поколения «Старшее поколение» (всего - 1,8 млрд. руб., в т.ч. в 2019 г. – 413,08 млн. руб.)

В 2019 году медицинская помощь стала доступнее для пожилых людей, проживающих в сельской местности. Учреждениями социального обслуживания приобретены 22 ед. автотранспорта для их доставки в медицинские организации. Созданы мобильные бригады. В учреждения здравоохранения доставлены 1525 сельских жителей.

5. Реализуется **программа «Доступная среда»**, в 2019 году области предусмотрено 82,7 млн. руб., в том числе средства областного бюджета 76,3 млн. рублей, федерального бюджета - 6,4 млн. руб., (по линии Минспорта России – 1,6 млн.рублей, по линии Минпросвещения России – 4,8 млн.рублей).

В реализации программы участвует 64 организации, в том числе 46 – в сфере социального обслуживания населения.

Департаменту социальной защиты населения в т.г. предусмотрены средства областного бюджета в объеме 21,3 млн.руб. (28% от предусмотренных средств областного бюджета), в т.ч. на обеспечение доступности объектов – 9,4 млн.руб.

За прошедшие 9 месяцев отделами социальной защиты и КЦСОН приобретены многочисленные элементы доступности (индукционные петли, световые маяки, тактильные полоски, бегущие строки и т.д.), закуплены кресла-коляски для получателей социальных услуг, установлены поручни, для удобства движения инвалидов-колясочников по территории установлены специализированные бортики, отремонтированы входные группы.

В стационарных учреждениях:

- проведен ремонт ванн с оборудованием зон для инвалидов (Хольковский ПНИ, Собинский ПНИ);

- приобретены многофункциональные кровати (Панс. пос.Садовый, Копнинский ПНИ, Суздальский дом-интернат);

- отремонтированы дорожки к зданию медпункта для инвалидов-колясочников (Болотский ПНИ).

Разработан и направлен в Минтруд России проект программы по формированию системы комплексной реабилитации или абилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов.

Проект одобрен на заседании координационного совета при Минтруде России, в августе т.г. подписано предварительное соглашение о выделении области в 2020 году 15,3 млн.рублей.

#### 4. Реализуются **социальные проекты**:

«Активное долголетие» (клубы, экскурсии, досуговые мероприятия, мастер-классы для пожилых), охват 40 тыс. чел.

«Спортивное долголетие» - ( 30 тыс. чел.);

«Социальное питание – здоровое питание» (охват 3,5 тыс. чел.);

«Модель долговременного ухода. Паллиативная помощь и социальное обслуживание» (2,5 тыс. чел.)

«Образование – лифт для новых социальных технологий» (охват 1548 чел.)

5. Разработана **«дорожная карта» по созданию в области системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами. С**

2020 г. планируется внедрение службы «сиделок» в социальных учреждениях, развитие института приемных семей для пожилых людей и инвалидов, персональных помощников. Открытие 5-ти отделений дневного пребывания на базе организаций социального обслуживания, 2-х учебных квартир для сопровождаемого проживания инвалидов.

Проведение ежегодной независимой оценки – важный инструмент мониторинга качества услуг. Обратная связь для нас очень важна.

Мы готовы продолжать практику независимой оценки в тесном взаимодействии с Общественной палатой, негосударственным сектором, волонтерами, самими получателями услуг и их родственниками.

В том числе вновь будет проведена независимая оценка качества условий оказания услуг во всех 53 учреждениях (100%).

Продолжится работа по реализации намеченных планов и контроль со стороны департамента, заслушивание руководителей учреждений на коллегии департамента и совещаниях.

Главное, цель у нас общая - повышение эффективности социального обслуживания, улучшение качества жизни конкретных людей.