

Протокол № 5
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями социального
обслуживания населения Забайкальского края

28 ноября 2018 года

зал Министерства социальной
защиты населения Забайкальского края

Присутствовали:

Члены Общественного совета:

- 1 Валов Егор Евгеньевич;
- 2 Зуев Виталий Иванович;
- 3 Кимова Светлана Зандараевна;
- 4 Кириченко Екатерина Витальевна;
- 5 Фалилеева Нина Валентиновна;
- 6 Щукин Геннадий Леонидович;

Приглашенные: Казаченко Евгений Олегович – заместитель министра труда и социальной защиты населения Забайкальского края, Гаврилова Елена Андреевна – представитель организации – оператора.

Повестка

1. О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждениях социальной сферы в 2018 году.
Рассмотрение национального проекта «Демография»
2. Предварительные итоги проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания.
3. Организация проведения независимой оценки качества в учреждениях социальной сферы в 2018 году.
4. Обсуждение и утверждение результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания и передача их в исполнительный орган для размещения на официальном сайте

Вопрос № 1.

Выступил: Казаченко Е.О., поблагодарил членов Общественного совета за работу по проведению независимой оценки качества в государственных учреждениях социальной обслуживания в 2018 году.

Ознакомил членов Общественного совета с национальным проектом «Демография». Национальный проект «Демография» направлен на обеспечение достижения следующих целей и целевых показателей, определенных в подпункте «а» пункта 3 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»:

- увеличение ожидаемой продолжительности здоровой жизни до 67 лет;
- увеличение суммарного коэффициента рождаемости до 1,7;
- увеличение доли граждан, ведущих здоровый образ жизни, а также увеличение до 55% доли граждан, систематически занимающихся физической культурой и спортом.

Решение: Принять информацию к сведению.

Вопрос № 2.

Выступила: представитель организации – оператора Гаврилова Е.А. Ознакомила с предварительными итогами проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания.

В обсуждении приняли участие: все члены Общественного совета.

Решение: Принять информацию к сведению.

Вопрос № 3.

Выступила: председатель Общественного совета – Кимова С.З.. Предложила утвердить промежуточные итоги проведения НОК в 2018 году.

В обсуждении результатов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания приняли все члены Общественного совета.

Предложены рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг в государственных учреждениях социального обслуживания:

Решение: Утвердить предварительные результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания в 2018 году. (Приложение 1).

За 6 Против 0. Воздержались 0. Принято единогласно.

Рекомендовать Министерству труда и социальной защиты населения Забайкальского края принять необходимые меры для улучшения качества условий оказания услуг в государственных учреждениях социального обслуживания, прошедших процедуру НОК в 2018 году. (Приложение №2)

Председатель Общественного совета

С.З. Кимова

Секретарь Общественного совета

Н.Н. Пешкова

3.	Наименее оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(ест./нет) (1/0)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании (от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100)	1,00	1,00	1,00	1,00	0,98	0,99	0,90	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,95	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	% (от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100)	0,93	1,00	0,94	0,90	0,77	0,65	0,98	0,80	0,65	1,00	0,97	0,99	0,61	0,63	0,99	0,90	0,71			
ИТОГО																						
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги																						
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	% (от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100)	0,01	0,02	0,24	0,04	0,10	0,12								0,10	0,03					
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (средн. опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут (0) от 15 до 30 минут (0,5) менее 15 минут (1)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
ИТОГО																						
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания																						
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	% (от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100)	0,83	0,97	0,97	0,85	0,68	0,92	0,97	0,89	0,90	0,99	1,00	0,99	1,00	0,95	0,95	1,00	0,52			

2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	% (от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100)	1,00	0,99	0,99	1,00	0,88	0,96	0,99	0,85	0,93	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,93	0,96	0,77	0,75	
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации	% (от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100)	0,45	1,00	0,17	0,90	0,08	0,00	1,00	1,00	0,80	1,00	1,00	1,00	1,00	0,26	0,70	0,22	0,99	0,99	1,00	1,00	
ИТОГО			2,28	2,96	2,13	2,75	1,64	1,88	2,96	2,74	2,63	2,99	3,00	2,99	2,26	2,58	2,13	2,76	2,27			2,27	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг																							
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	% (от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100)	1,00	0,99	0,99	1,00	0,88	0,96	0,99	0,85	0,93	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,93	0,96	0,77	0,75			0,75
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	% (среднеарифметическая величина значений показателя 2.1 – 2.13 в баллах)	0,97	0,95	1,00	0,95	0,85	0,81	0,93	0,86	0,94	1,00	1,00	1,00	1,00	0,92	0,88	0,98	0,99	0,85			0,85
2.1.	жильем помещением	% (от 0 до 1 балла; значение показателя)	0,98	1,00	1,00	0,85	0,70	0,86	0,98	0,94	0,96	1,00	1,00	1,00	1,00	0,92	0,98	1,00	0,89			0,89	
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	% (от 0 до 1 балла; значение показателя)	0,70	1,00	1,00	0,95	1,00	0,68	1,00	0,94	0,90	1,00	1,00	1,00	0,89	0,88	0,97	0,95	0,70			0,70	
2.3.	питанием	% (от 0 до 1 балла; значение показателя)	1,00	0,95	1,00	0,95	0,68	0,59	0,85	0,86	0,96	1,00	1,00	1,00	0,99	1,00	0,88	0,97	1,00	0,88			0,88
2.4.	мебелью, матрасным инвентарем	% (от 0 до 1 балла; значение показателя)	1,00	1,00	1,00	1,00	0,98	0,63	1,00	0,90	0,91	1,00	1,00	1,00	1,00	0,40	0,92	0,97	1,00	0,84			0,84
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	% (от 0 до 1 балла; значение показателя)	1,00	0,90	1,00	0,95	0,81	0,81	0,98	0,73	0,98	1,00	1,00	1,00	0,95	0,80	1,00	1,00	0,89			0,89	

2.6.	хранением личных вещей	% (от 0 до 1 балла: значение показателя в %)	1,00	1,00	1,00	0,95	0,75	0,95	0,92	0,86	0,87	1,00	1,00	1,00	1,00	0,97	0,83	1,00	0,97	0,81
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно- гигиеническим помещением	% (от 0 до 1 балла: значение показателя в %)	1,00	0,90	1,00	0,85	0,75	0,81	0,62	0,88	0,95	1,00	1,00	1,00	1,00	0,89	0,75	0,95	1,00	0,91
2.8.	санитарным содержанием санитарно- технического оборудования	% (от 0 до 1 балла: значение показателя в %)	1,00	1,00	1,00	1,00	0,93	1,00	1,00	0,90	0,99	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,91
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	% (от 0 до 1 балла: значение показателя в %)	0,98	0,71	0,94	1,00	0,78	0,82	0,87	0,68	0,96	1,00	1,00	1,00	0,99	1,00	0,90	0,97	1,00	0,79
2.1	(конфиденциальностью предоставления социальных услуг	% (от 0 до 1 балла: значение показателя в %), деленное на 100)	1,00	1,00	1,00	0,95	0,96	0,91	0,96	0,86	0,92	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,90	0,99	1,00	0,90
2.1	Графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания	% (от 0 до 1 балла: значение показателя в %)	0,98	1,00	1,00	1,00	1,00	0,72	0,95	0,87	0,93	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,80	0,91	1,00	0,86
2.1	периодичностью прихода социальных работников на дом	% (от 0 до 1 балла: значение показателя в %), деленное на 100)			1,00				0,99	0,99	0,99		1,00				1,00	1,00		
2.1	оперативностью решения вопросов	% (от 0 до 1 балла: значение показателя в %)	0,98	0,98	1,00	0,95	0,83	0,98	0,99	0,90	0,95	1,00	1,00	1,00	0,99	1,00	0,92	0,98	1,00	0,83
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оказываемых, дослуживать), от общего числа опрошенных	% (от 0 до 1 балла: значение показателя в %), деленное на 100)	0,95	1,00	1,00	0,95	1,00	0,90	1,00	0,98	0,97	1,00	1,00	1,00	1,00	0,85	0,88	0,86	0,97	0,76
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб (0) менее 5 жалоб (0,5) жалоб не зарегистрировано (1)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	% (от 0 до 1 балла: значение показателя в %), деленное на 100)	0,95	0,98	0,97	0,95	0,46	0,90	0,98	0,87	0,82	1,00	1,00	1,00	0,98	0,80	0,88	0,91	0,72	0,45
ИТОГО			4,87	4,92	4,96	4,85	4,19	4,57	4,90	4,56	4,66	5,00	5,00	4,98	4,57	4,57	4,71	4,45	3,81	
Итого			26,98	30,48	28,45	26,23	24,54	26,74	28,47	27,22	27,22	29,38	30,80	29,86	26,92	27,21	28,13	25,04	24,00	

Рекомендации Общественного совета Министерству труда и социальной защиты населения Забайкальского края о принятии необходимых мер для улучшения качества условий оказания услуг в государственных учреждениях социального обслуживания, прошедших процедуру НОК в 2018 году.

Общие рекомендации всем ГУСО:

1. Осуществлять постоянный контроль за соответствием информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» (Порядок размещения информации - часть 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации») и на стендах в учреждении, стенды должны быть размещены в общедоступном месте, обязательно наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;
2. Обратить внимание на доступность для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг прилегающей территории, входных зон, путей перемещения внутри учреждения (коридоры, лестницы, двери), санитарно-гигиенических помещений, жилых помещений, кабинетов, в которых предоставляются услуги получателям социальных услуг;
3. Проработать вопрос по наличию в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения (запланировать приобретение в течение 3 лет до 2021 года).
4. Обратить внимание на организацию удобной навигации внутри учреждений (стенд с указанием номеров кабинетов, этажность здания, информационные указатели).

Рекомендации отдельным учреждениям социального обслуживания населения Забайкальского края:

1. ГУСО «Улетовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Кедр» Забайкальского края – оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение.
2. ГУСО «Карымский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Прометей» Забайкальского края – оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение.
3. ГСУСО «Зыковский психоневрологический дом-интернат» Забайкальского края – обеспечить дистанционный способ взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись

на прием и др.): телефон, оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение.

4. ГАУСО «Реабилитационный центр «Шиванда» Забайкальского края – проработать вопрос по повышению квалификации/профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

5. ГСУСО «Пансионат «Ингода» Забайкальского края – обратить внимание на полноту и доступность информации об учреждении на официальном сайте организации социального обслуживания, организовать информирование получателей социальных услуг при личном обращении, по телефону о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.

6. ГУСО «Дульдургинский комплексный центр социального обслуживания населения «Наран» Забайкальского края – на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет» разместить информацию о показателях объема оказываемых услуг; проработать вопрос по повышению квалификации/профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности

7. ГУСО «Могойтуйский комплексный центр социального «Элбэг» Забайкальского края – проработать вопрос по повышению квалификации/профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

8. ГУ «Центр психолого-педагогической помощи населению «Доверие» Забайкальского края – создать на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» альтернативную версию для инвалидов по зрению.