

Информация
об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания
услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры в 2019 году

(утверждены протоколом Общественного совета по проведению независимой оценки качества при
Депсоцразвития Югры от 13.11.2019 № 7)

В 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – независимая оценка) проведена в отношении 48 организаций (36 государственных, 12 негосударственных), оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, включенных в Реестр поставщиков социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Организацией-оператором на оказание услуг по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки определен - ООО «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований-2», г. Омск (заключен государственный контракт № ГК-06/19 от 07.05.2019).

Деятельность организаций социального обслуживания оценивалась по установленным Минтруда России критериям, которые выражаются в балльных значениях общих показателей (от 0 до 100).

Источниками информации для проведения независимой оценки являются:

официальные сайты поставщиков социальных услуг в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;

информационные стенды в помещениях поставщиков социальных услуг;

официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;

результаты изучения условий оказания услуг поставщиков социальных услуг;

мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

Для получения итоговых результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг осуществлен опрос граждан-получателей социальных услуг.

Так, для получения итоговых результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, опросом охвачено 17914 респондентов, из них:

в ходе анкетирования получателей услуг (в том числе онлайн анкетирование) – 12 356 респондентов;

в ходе интервьюирования получателей услуг – 3 768 респондентов;

в ходе телефонного опроса получателей услуг – 1 790 респондентов.

Результаты проведенного исследования в 2019 году, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания

услуг 48 организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, дают основания сделать следующие выводы по каждому общему критерию:

Средние значения показателей (по всем 48 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

«Открытость и доступность информации об организации» - 94,07 баллов (из 100 возможных);

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 98,26 баллов;

«Доступность услуг для инвалидов» - 80,37 баллов;

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 97,45 баллов;

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,50 баллов.

I. По критерию «Открытость и доступность информации об организации» 2 государственных учреждения социального обслуживания получили максимальный балл (БУ Советский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - 100 баллов, БУ «Советский районный социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» - 100 баллов), из числа негосударственных поставщиков социальных услуг наибольшая оценка по данному критерию у Благотворительного фонда помощи нуждающимся «Добро без границ» - 91,9 баллов).

II. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» максимальный балл получили 4 поставщика социальных услуг, участвующих в независимой оценке, все остальные 44 обследованные организации получили высокие оценки в диапазоне от 99,90 до 92,20 баллов.

III. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» самые высокие баллы получили 2 государственных поставщика социальных услуг, участвующих в независимой оценке, из числа негосударственных поставщиков социальных услуг наибольшую оценку по критерию получила организация РОО по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь».



Замыкают сводный рейтинг поставщиков социальных услуг по критерию негосударственные поставщики социальных услуг: 8 из 12 негосударственных организаций набрали в сумме по трем показателям данного критерия менее 50,00 баллов из 100,00 возможных.

IV. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» при различных способах взаимодействия 14 (11 - государственных, 3 - негосударственных) поставщиков социальных услуг набрали баллы, близкие к максимальным (в диапазоне от 99,90 до 99,00 баллов).

Остальные 34 поставщика социальных услуг (государственные, негосударственные) получили сравнительно высокие оценки (в диапазоне от 98,9 до 91,00 баллов).

V. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», характеризующему удовлетворенность условиями оказания услуг в организации социального обслуживания, 20 учреждений получили 100,00 баллов (15 - государственных, 5- негосударственных).

Остальные 28 поставщиков социальных услуг получили близкие к 100,00 баллам оценки, в диапазоне от 99,90 до 95,20 баллов.

По результатам проведения независимой оценки в 2019 году лидерами рейтинга являются государственные поставщики социальных услуг (1-36 места), при этом 11 государственных поставщиков (из 36) набрали более 99,00 баллов.

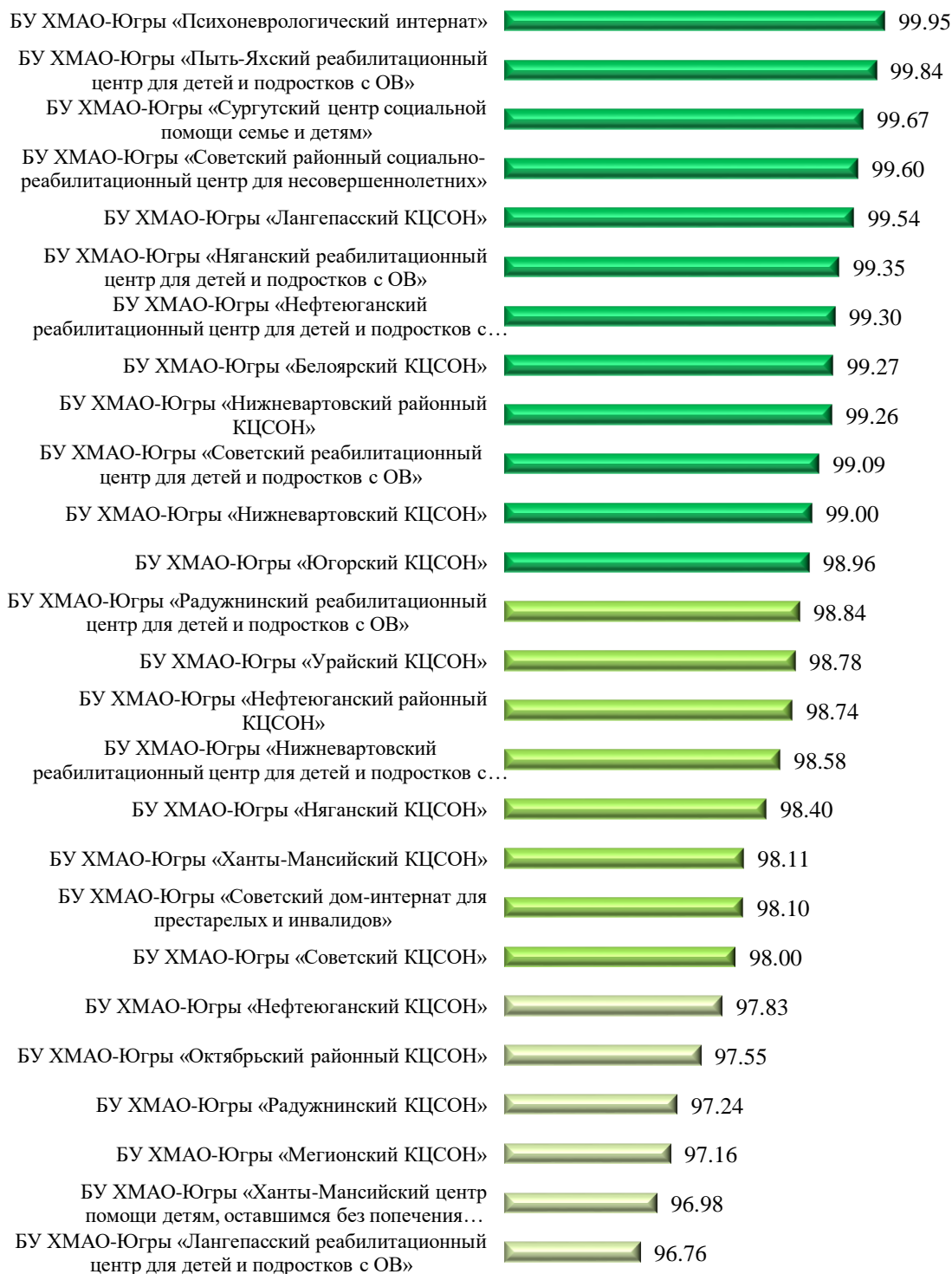
Среди 12 негосударственных поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке, лучшие результаты показала Региональная общественная организация по профилактике и реабилитации лиц, страдающих заболеваниями наркоманией и алкоголизмом «Чистый путь» - 89,54 балла.

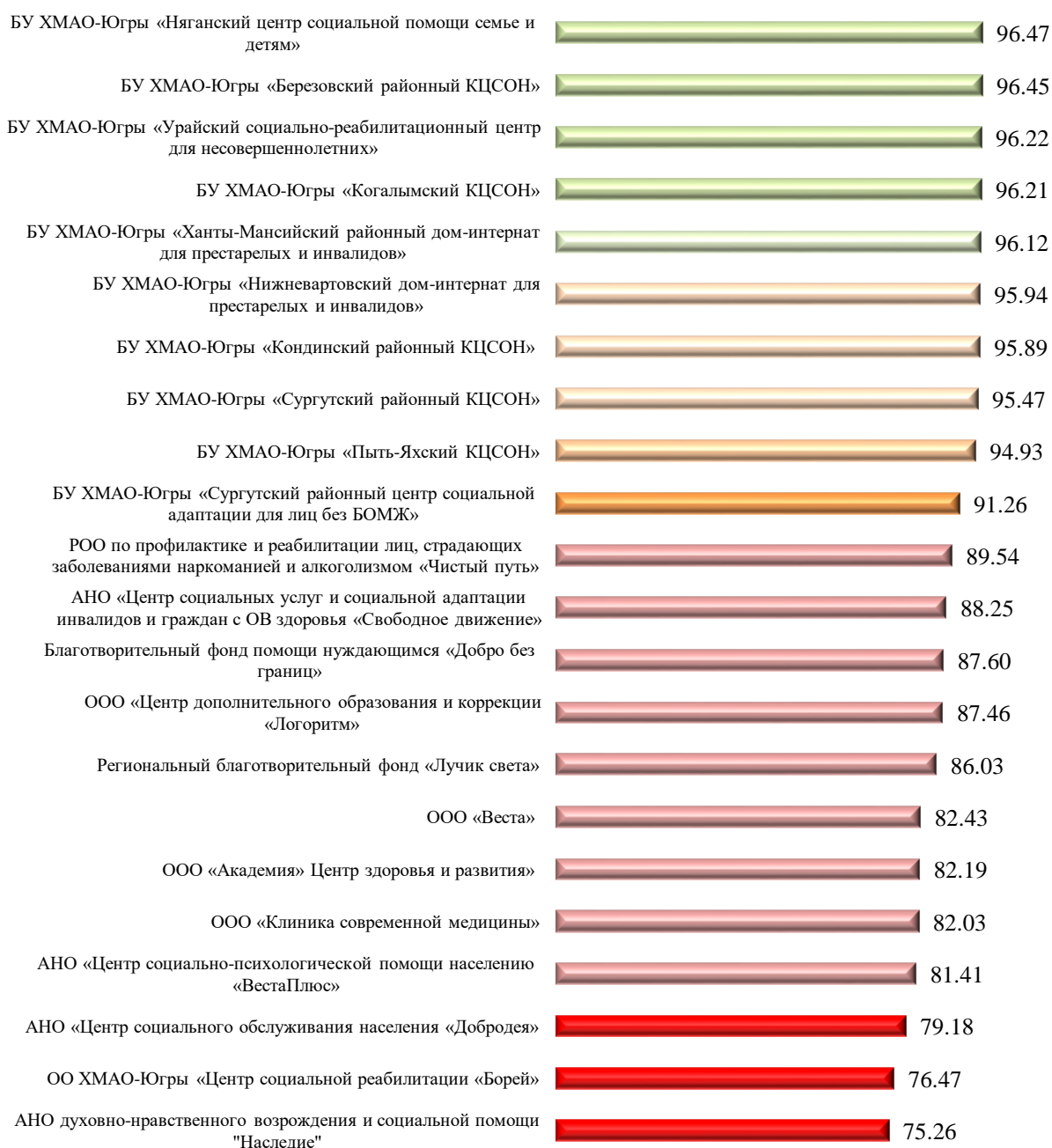
12 негосударственных поставщиков социальных услуг замыкают общий рейтинг, и занимают места с 37 по 48.

Показатель оценки качества по отрасли социального обслуживания в регионе определяется в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

По результатам независимой оценки в 2019 году показатель оценки качества в среднем по отрасли социального обслуживания в регионе по пяти общим критериям составляет 93,93 балла (в 2018 году – 84,25), что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг, и по совокупности общих критериев приближается к максимальным значениям.

Рейтинг организаций социального обслуживания по результатам независимой оценки в 2019 году





Ключевым моментом в рамках исполнения государственного контракта № ГК-06/19 от 07.05.2019 является, что согласно техническому заданию при осуществлении сбора информации организации-оператору (представителям) рекомендовалось использовать учебно-методическое пособие «Организация обучения (инструктирования) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи», а также организацией-оператором (представителями) осуществлен выход в каждую организацию социального обслуживания, участвующую в независимой оценке.

Кроме этого членами Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры в период с июля по сентябрь 2019 года осуществлен контрольный сбор информации в рамках независимой оценки:

в г. Нижневартовске – С.А. Горбачева, С.В. Лазурко провели контрольные мероприятия у 2 поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке в 2019 году;

в г. Сургуте – С.И. Филатов и М. А. Созонов провели контрольные мероприятия у 2 поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке в 2019 году;

в г. Ханты-Мансийске – С.И. Филатов и С.П. Кононенко провели контрольные мероприятия у 2 поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке в 2019 году;

в г. Нягань – С.В. Белозеров провел контрольные мероприятия у 2 поставщиков социальных услуг, участвующих в независимой оценке в 2019 году.

Протокольным решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры от 13.11.2019 № 7 утверждены:

результаты проведения независимой оценки в 2019 году;

итоговые значения по каждой организации социального обслуживания (Рейтинг организаций, участвующих в независимой оценке в 2019 году)

аналитический отчет организации-оператора (приложения к отчету) предварительно прошел проверку (экспертизу) предоставленных результатов, предусмотренных контрактом, в части их соответствия условиям контракта, в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания».

Протокольным решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества при Депсоцразвития Югры от 16.12.2019 № 8 утверждены:

план работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2020 год;

перечень организаций для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (государственными, негосударственными) Ханты-мансийского автономного округа – Югры в 2020 году;

техническое задание на оказание услуг (выполнение работ) по сбору и обобщению информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2020 году с актуализированными рабочими картами №№ 1, 2, 3; актуализированными сводными таблицами, обязательными для включения в аналитический отчет оператора.

На официальном сайте Депсоцразвития Югры в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» размещена анкета для выражения мнений граждан о деятельности организаций социального обслуживания.

В 2019 году в опросе о деятельности организаций социального обслуживания приняли участие 256 человек (с исключением спама и тестирования).

Из 256 оставленных мнений получателей услуг:

положительные - 253 (98,8% от общего количества мнений)

отрицательные – 1 (в адрес БУ «Сургутский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»);

с пожеланиями по улучшению деятельности - 2 (в адрес БУ «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»).

В адрес БУ «Сургутский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями») поступили замечания получателя услуг в части:

отсутствия на информационных стендах отрицательных отзывов при их наличии в «Книге отзывов и предложений» и мерах по их устранению; информации об обработке кулеров с водой;

наличия очереди за получением услуг; введения сменной обуви в учреждении; неспособности работников справиться с ребенком без помощи родителей;

неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью руководителя учреждения; недоверия к деятельности учреждения в получении реальной помощи.

С целью устранения замечаний, приняты следующие меры:

ведется журнал отзывов и предложений, осуществляется контроль за оставленными отзывами и выявленными замечаниями (ответственные: заведующие отделениями);

информация об обработке кулеров с водой размещена непосредственно возле кулеров;

при получении первичного консультирования функционирует система предварительной записи (на официальном сайте учреждения, посредством телефонной связи, очно); распределен прием граждан на зачисление в учреждение по 3 отделениям;

проведена внеплановая техническая учеба по соблюдению работниками пропускного режима в учреждении (наличие бахил, сменной обуви), усилен контроль за пропускным режимом;

еженедельно осуществляется контроль качества оказания услуг (записи системы аудио- видео наблюдения в режиме «просмотр»);

обращения получателей социальных услуг в дистанционной форме в адрес руководителя учреждения не поступали.

в соответствии с планом деятельности учреждения систематически проводятся мероприятия по профилактике недоверия к деятельности учреждения, в получении реальной помощи (осуществляется личный прием,

проводятся «Дни открытых дверей», родительские собрания в реабилитационных группах (общие родительские собрания), проводятся консультации для потенциальных получателей социальных услуг об основных направлениях деятельности учреждения (совместно с учреждениями здравоохранения и образования).

Размещение информации об устранении замечания осуществлено на официальном сайте учреждения в разделе «Независимая оценка качества» (<http://xn--c1akdc2aebcihc6b.xn--plai/o-tsentre/nezavisimaya-otsenka-kachestva/meropriyatiya-po-zamechaniyam-grazhdan.php>).

В адрес БУ «Урайский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» поступили пожеланиями граждан в части: регулировки входной группы, ремонта центрального крыльца, отсутствия пандусов, озеленения территории, оборудования велосипедных парковочных мест, возможности расширения посещения учреждения людей с ограниченными возможностями, получения психологических услуги в любой день (в том числе воскресный).

С целью реализации пожеланий получателей услуг, приняты следующие меры:

выполнен ремонт центрального крыльца, оборудован стационарный пандус, завершен ремонт центральной входной группы учреждения с заменой дверей;

приобретено и установлено оборудование для расширения возможности посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями (кнопки вызова, световые маяки, мнемосхемы, визуальное акустическое табло, кресло-коляска);

проведены организационно-штатные мероприятия, внесены изменения в коллективный договор: граждане получают социальные услуги ежедневно (в том числе в выходные дни);

изготовлена парковка для велосипедов (установка запланирована во II квартале 2020 года);

на территории учреждения оборудован крытый прогулочный павильон, где имеется возможность для парковки детских колясок (территория учреждения находится под видеонаблюдением, что способствует сохранности личного имущества получателей социальных услуг);

территория учреждения озеленена (имеется газоны, оформлены клумбы с многолетними и однолетними растениями, высажены лиственные деревья, садовые кустарники). В здании оформлен зимний сад (высажены разнообразные комнатные растения).

Информация о выполнении пожеланий граждан размещена на официальном сайте учреждения:

<http://scuray.ru/files/30092019-nezavisimaya-ocenka-kachestva.pdf>;
<http://scuray.ru/anketa/>, на видеохостинговой платформе организации YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=m5I2tTGShC4&feature=youtu.be>

На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.bus.gov.ru)

- в 2019 году о деятельности организаций, оказывающих социальные услуги оставлено 265 отзывов о деятельности организаций, подведомственных Депсоцразвития Югры, нейтральные, отрицательные отзывы отсутствуют.