

Начальнику Департамента социальной
защиты населения Томской области
М.А. Киняйкиной

Уважаемая Марина Александровна!

В соответствии с пунктом 1 протокола от 01.03.2016 № 1 заседания Общественного совета при Департаменте социальной защиты населения Томской области, распоряжением департамента от 30.03.2016 № 180 «Об утверждении плана Департамента социальной защиты населения Томской области по организации проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов на период 2016-2018 годов» в течение 2017 года в рамках общественного контроля качества предоставляемых социальных услуг рабочей группой Общественного совета и организацией-оператором проведена оценка качества работы и социологическое обследование следующих организаций социального обслуживания, подведомственных Департаменту социальной защиты населения Томской области:

- 1) ОГАУ «Шегарский психоневрологический интернат «Забота»;
- 2) ОГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Александровского района»;
- 3) ОГАУ «КЦСОН Томской области»;
- 4) ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»;
- 5) ОГКУ «ЦСПН Верхнекетского района»;
- 6) ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевой»;
- 7) ОГКУ «ЦСПН г. Кедровый»;
- 8) ОГКУ «ЦСПН Зырянского района»;
- 9) ОГКУ «ЦСПН Тегульдетского района»;
- 10) ОГБУ «ЦСПН Александровского района»;
- 11) ОГБУ «ЦСА г. Томска».

Кроме того, проведено социологическое обследование Томской региональной общественной организации родителей и опекунов инвалидов детства «Незабудка».

Ключевые группы показателей для оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, разработаны членами Общественного совета по независимой оценке качества работы областных государственных организаций социального обслуживания в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утверждёнными приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995н.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания дополнительно были использованы следующие нормативные правовые акты:

- Федеральный закон от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014г. № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- приказ Минфина РФ от 21 июля 2011г. № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, её размещения на официальном сайте в сети интернет и ведения указанного сайта»

(изменениями и дополнениями).

Для проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, были использованы методы анкетирования, структурированного наблюдения и документальный метод. Для каждого метода организацией-оператором был разработан инструментарий, с помощью которого выявлялись показатели по следующим переменным:

- 1) оценка открытости и доступности информации об организации;
- 2) оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения;
- 3) оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации;
- 4) оценка удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг качеством оказания услуг.

Для оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания использовались три группы показателей:

- 1) показатели, сформированные на основании анализа официального сайта обследуемой организации социального обслуживания и других официальных источников информации;
- 2) показатели, сформированные на основании изучения мнения получателей социальных услуг при анкетном опросе;
- 3) показатели, сформированные на основании анализа информации полученной из не включенного наблюдения специалистами организации-оператора.

Оценка качества работы организаций социального обслуживания производилась посредством не включенного структурированного наблюдения, анализа сайтов организаций, а также с помощью опроса потребителей услуг организаций социального обслуживания. В процессе анкетирования были опрошены получатели социальных услуг в организациях:

стационарной формы социального обслуживания - (ОГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Александровского района» - 10 респондентов, ОГАУ «Шегарский психоневрологический интернат «Забота» - 100 респондентов);

полустационарной формы социального обслуживания - (ОГБУ «Центр социальной адаптации г. Томска» - 25 респондентов, Томская региональная общественная организация родителей и опекунов инвалидов детства «Незабудка» - 5 респондентов);

в форме социального обслуживания на дому - (ОГАУ «КЦСОН Томской области» - 150 респондентов, «КЦСОН ЗАТО Северск» - 120 респондентов, ОГКУ «ЦСПН Верхнекетского района» - 50 респондентов, «ЦСПН г. Стрежевой – 10 респондентов, «ЦСПН г. Кедровый» - 5 респондентов, «ЦСПН Зырянского района» - 30 респондентов, «ЦСПН Тегульдетского района» - 10 респондентов, «ЦСПН Александровского района» - 10 респондентов).

Большинство респондентов полностью удовлетворены полнотой и качеством обслуживания в оцениваемых учреждениях. Членами рабочей группы отмечено отсутствие полностью неудовлетворённых получателей социальных услуг, что является подтверждением реально проводимой с ними работой на хорошем уровне. В течение 2015-2017гг. обоснованных жалоб со стороны получателей социальных услуг и их родственников на качество обслуживания в организациях социального обслуживания не поступало.

При посещении организаций члены рабочей группы ознакомились с содержанием информационных стендов, организацией работы учреждений, условиями предоставления социальных услуг и доступностью их получения, отношением

работников организаций к получателям социальных услуг. Отмечена компетентность и профессионализм сотрудников.

Анкетирование показало высокий уровень вежливости и доброжелательности работников учреждений по отношению к получателям социальных услуг и коллегам по работе. Атмосфера доброты, отзывчивости, участия в решении проблем получателей социальных услуг со стороны работников учреждений отмечена членами рабочей группы Общественного совета. Проведённая оценка качества показала соответствие организаций социального обслуживания основным параметрам оценки качества работы.

Вместе с тем отмечена необходимость принятия дополнительных мер, направленных на формирование полного соответствия всем требованиям, например в результате проведения социологического обследования в организациях социального обслуживания стационарной формы было выявлено отсутствие на официальных сайтах организаций следующей обязательной к размещению информации:

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг;
- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

Для создания более комфортных условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в организациях социального обслуживания выявлена необходимость оборудования прилегающей территории с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски), установить в помещениях организации видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Для поддержания высокого уровня профессионализма сотрудников организаций социального обслуживания необходимо осуществлять повышение квалификации, профессиональной переподготовки по профилю социальной работы не реже одного раза в три года. С целью повышения доступности получения социальных услуг необходимо решать вопросы, касающиеся укомплектованности организаций социального обслуживания работниками в соответствии со штатными расписаниями.

Рекомендовано более тщательно изучать качество предоставления социальных услуг, в том числе обратить особое внимание на качество питания, условия хранения личных вещей, оперативностью решения вопросов получателей услуг.

С целью обеспечения соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», необходимо размещение на официальных сайтах организаций следующей информации:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета субъекта Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджета субъекта Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия

питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
 - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Рейтинг организаций по результатам независимой оценки качества работы по предоставлению социальных услуг в 2017 году

№ п/п	Наименование учреждения	Сумма баллов	Рейтинговое место учреждения
Стационарное социальное обслуживание			
1.	ОГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Александровского района»	29,2	1
2.	ОГАУ «Шегарский психоневрологический интернат «Забота»	27,74	2
Полустационарное социальное обслуживание			
3.	ОГБУ «Центр социальной адаптации г. Томска»	30,03	1
4.	Томская региональная общественная организация родителей и опекунов инвалидов детства «Незабудка»	24,33	2
Социальное обслуживание на дому			
5.	ОГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области»	25,9	1
6.	ОГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО Северск»	25,29	2
7.	ОГБУ «Центр социальной поддержки населения Зырянского района»	25,07	3
8.	ОГБУ «Центр социальной поддержки населения г. Стрежевой»	25,0	4
9.	ОГБУ «Центр социальной поддержки населения Тегульдетского района»	24,69	5
10.	ОГБУ «Центр социальной поддержки населения г. Кедровый»	24,5	6
11.	ОГБУ «Центр социальной поддержки населения Александровского района»	23,93	7
12.	ОГБУ «Центр социальной поддержки населения Верхнекетского района»	23,56	8

Председатель Общественного совета
 при Департаменте социальной защиты
 населения Томской области



М.Ю. Колмаков