

от 08.12.2022 № 8/4

Начальнику Департамента социальной  
защиты населения Томской области

М.А. Киняйкиной

Уважаемая Марина Александровна!

На основании подпунктов 4), 5) пункта 10 статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», протокола заседания Общественного совета при Департаменте социальной защиты населения Томской области от 18.11.2022 № 5, с учетом информации, представленной организацией-оператором (ООО АС-Холдинг) (отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Томской области в 2022 году), Общественным советом при Департаменте социальной защиты населения Томской области осуществлена независимая оценка качества условий оказания услуг (далее – НОК) трех организаций социального обслуживания Томской области, предоставляющих услуги в стационарной форме социального обслуживания и семи организаций социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги в форме социального обслуживания на дому (далее – организации), а именно:

- 1) Областное государственное бюджетное учреждение «Дом социального обслуживания «Парус»;
- 2) Областное государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Виола» ЗАТО Северск»;
- 3) Областное государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Бакчарского района»;
- 4) Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Бакчарского района»;
- 5) Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Молчановского района»;
- 6) Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Колпашевского района»;
- 7) Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Кургасовского района»;
- 8) Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Чаинского района»;
- 9) Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Кривошеинского района»;
- 10) Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Парабельского района».

Для проведения НОК использованы методы анкетирования, структурированного наблюдения и документальный метод. Для каждого метода разработан инструментарий, с помощью которого выявлялись показатели по следующим критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации;

- 2) комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан составил не менее 40% от общей численности получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества.

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применялся их опрос, который осуществлялся в следующих формах:

- 1) опросные листы (анкеты);
- 2) использование телефонной связи и электронных сервисов (сайты, электронная почта организаций).

Дополнительно проводилась экспертная оценка качества условий предоставления услуг с использованием анкеты для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями, а также аудит официального сайта организаций и визит в организации с использованием технологии «тайный покупатель».

Информация о количественных результатах НОК по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества, отображены в приложении.

Основные результаты НОК.

Общий средний балл составил 98,3 что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки (100,0 баллов) получили такие критерии, как «Комфортность условий предоставления услуг», «Открытость и доступность информации об организации», «Удовлетворённость условиями оказания услуг», «Доброжелательность и вежливость работников организации».

Менее высокая оценка в целом зафиксирована по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (91,4 балла).

Организации получили интегральный балл от 96 до 100.

Наиболее высокий общий балл (100) получили ОГБУ «Дом социального обслуживания «Парус» и ОГКУ «ЦСПН Молчановского района».

Наиболее низкий общий балл (96) получил ОГКУ «ЦСПН Парабельского района».

Итоговые показатели и рейтинг организаций, подлежащих НОК в 2022 году.

№	Наименование организации	Баллы	Рейтинговое место
Стационарная форма социального обслуживания			
1	ОГБУ «Дом социального обслуживания «Парус»	100,0	1
2	ОГБУ «ДИПИ «Виола» ЗАТО Северск»	98,40	2
3	ОГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Бакчарского района»	96,80	3
Средний балл		98,40	
В форме социального обслуживания на дому			
1	ОГКУ «ЦСПН Молчановского района»	100,0	1

		0	
2	ОГКУ «ЦСПН Бакчарского района»	98,80	2
3	ОГКУ «ЦСПН Колпашевского района»	98,80	2
4	ОГКУ «ЦСПН Каргасокского района»	98,80	2
5	ОГКУ «ЦСПН Чаинского района»	98,40	3
6	ОГКУ «ЦСПН Кривошеинского района»	96,80	4
7	ОГКУ «ЦСПН Парабельского района»	96,00	5
Средний балл		98,22	

Основные недостатки, выявленные в ходе НОК.

Результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями показывают, что получатели услуг с ограниченными возможностями здоровья не в полной мере удовлетворены созданными условиями доступности, которые позволили бы инвалидам получать услуги наравне с другими (86,0 баллов), а также уровнем оборудования помещений и территории организаций для инвалидов (90,0 баллов).

Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) отсутствует в шести организациях: ОГБУ «ДИПИ «Виола» ЗАТО Северск», ОГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Бакчарского района», ОГКУ «ЦСПН Каргасокского района», ОГКУ «ЦСПН Кривошеинского района», ОГКУ «ЦСПН Парабельского района», ОГКУ «ЦСПН Чаинского района».

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации отсутствует в ОГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Бакчарского района», ОГКУ «ЦСПН Кривошеинского района», ОГКУ «ЦСПН Чаинского района». В ОГКУ «ЦСПН Кривошеинского района» также отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

В ОГКУ «ЦСПН Бакчарского района», ОГКУ «ЦСПН Каргасокского района» и ОГКУ «ЦСПН Парабельского района» отсутствуют санитарно-гигиенические помещения специально оборудованные для инвалидов.

В ОГКУ «ЦСПН Колпашевского района» отсутствует стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

В ОГКУ «ЦСПН Парабельского района» входные группы не оборудованы пандусами (подъемными платформами).

«Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» (100,0 баллов). Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит значительный вклад в итоговый балл НОК по большинству организаций.

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» не обеспечено полное наличие на официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, предусмотренной приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ № 317н), а именно: на официальном сайте ОГБУ «Дом-интернат для престарелых и

инвалидов Бакчарского района» отсутствует техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг (анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее), на официальном сайте ОГКУ «ЦСПН Чаинского района» отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Предложения об улучшении качества деятельности организаций.

С учетом вышеизложенных недостатков, выявленных в ходе НОК, а также в целях повышения качества условий оказания услуг организациями рекомендуется следующее.

1. Оборудовать помещения организаций и прилегающей к ним территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами);

выделить стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

обеспечить наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2. Обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (оборудовать двери в кабинеты табличками с рельефно-точечным шрифтом Брайля);

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в учреждении;

3. Привести информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействии с получателями услуг и их функционированию в соответствии с приказом № 317н в части добавления на официальный сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» раздела «Часто задаваемые вопросы», а также технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Председатель Общественного совета  
при ДСЗН ТО



М.Ю. Колмаков