

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

Уважаемая Марина Александровна!

В соответствии с пунктом 4 протокола от 03.12.2020 № 5 заседания Общественного совета при Департаменте социальной защиты населения Томской области, планом работы Общественного совета на 2021 год, в течение 2021 года в рамках общественного контроля оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания рабочей группой Общественного совета и организацией-оператором проведена оценка качества условий оказания услуг и социологическое обследование следующих организаций социального обслуживания, подведомственных Департаменту социальной защиты населения Томской области:

- 1) ОГАУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Лесная дача»;
- 2) ОГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Чаинского района»;
- 3) ОГБУ «Наргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов Молчановского района»;
- 4) ОГБУ «Итатский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- 5) ОГБУ «Психоневрологический интернат Томского района»;
- 6) ОГКУ «ЦСПН Кожевниковского района»;
- 7) ОГКУ «ЦСПН Шегарского района»;
- 8) ОГКУ «ЦСПН Асиновского района»;
- 9) ОГКУ «ЦСПН Первомайского района».

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг 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, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- 3) оценка доступности услуг для инвалидов;
- 4) оценка доброжелательности, вежливости работников организации;
- 5) оценка удовлетворенности условиями 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 невключенного наблюдения специалистами организации-оператора.

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

стационарной формы социального обслуживания - ОГАУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Лесная дача» - 250 респондентов, ОГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Чаинского района» - 16 респондентов, ОГБУ «Наргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов Молчановского района» - 36 респондентов, - ОГБУ «Итатский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - 20 респондентов, ОГБУ «Психоневрологический интернат Томского района» - 56 респондентов;

в форме социального обслуживания на дому - ОГКУ «ЦСПН Кожевниковского района» - 74 респондента, ОГКУ «ЦСПН Шегарского района» - 99 респондентов, ОГКУ «ЦСПН Асиновского района» - 167 респондентов, ОГКУ «ЦСПН Первомайского района» - 16 респондентов.

Основные выводы по результатам независимой оценки.

1. Организации социального обслуживания в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг - 95,87 баллов. В организациях созданы достаточно хорошие условия для качественного предоставления услуг.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» (99,36 баллов) и «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (97,17 баллов).

3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» в целом получил оценку (99,60 баллов).

4. Критерий «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» в целом оценен в (96,54 балла). Снижение оценок по данному критерию вызвано неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах и официальных сайтах организаций, требованиям, установленным нормативными правовыми актами.



5. Менее высокие оценки в целом зафиксированы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (86,83 балла). Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателю «оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов (84,44 балла) и «обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (80,0 баллов). Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом скорее высоко оценили уровень доступности услуг (98,32 балла). Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит значительный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.

Общие рекомендации по результатам независимой оценки.

В целях повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания рекомендуется и предлагается следующее.

Привести в соответствие информацию о деятельности организаций социального обслуживания, размещенную на официальных сайтах в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальных сайтах поставщиков социальных услуг в сети «Интернет», утвержденному согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 № 442-ФЗ, в частности:

об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований, за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности).

Обеспечить в организациях возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме.

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

специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организациях;

выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов.

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;

предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

входные группы пандусами (подъемными платформами).

**Рейтинг организаций по результатам независимой оценки качества по  
предоставлению социальных услуг в 2021 году**

№ п/п	Наименование учреждения	Сумма баллов	Рейтинговое место учреждения
<b>Стационарное социальное обслуживание</b>			
1.	ОГАУ «ДИПИ «Лесная дача»	98,47	2
2.	ОГБУ «ДИПИ Чаинского района»	94,85	4
3.	ОГБУ «Наргинский ДИПИ для престарелых и инвалидов Молчановского района»	95,76	3
4.	ОГБУ «Итатский ДИПИ»	92,80	5
5.	ОГБУ «Психоневрологический интернат Томского района»	98,86	1
<b>ИТОГО средняя сумма баллов по всем учреждениям:</b>		96,15	
<b>Социальное обслуживание на дому</b>			
6.	ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Кожевниковского района»	97,09	1
7.	ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Шегарского района»	94,35	4
8.	ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Асиновского района»	95,12	3
9.	ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Первомайского района»	95,80	2
<b>ИТОГО средняя сумма баллов по всем учреждениям:</b>		95,59	

Председатель Общественного совета  
при Департаменте социальной  
защиты населения Томской области



М.Ю. Колмаков



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

Уважаемая Марина Александровна!

В соответствии с пунктом 4 протокола от 03.12.2020 № 5 заседания Общественного совета при Департаменте социальной защиты населения Томской области, планом работы Общественного совета на 2021 год, в течение 2021 года в рамках общественного контроля оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания рабочей группой Общественного совета и организацией-оператором проведена оценка качества условий оказания услуг и социологическое обследование следующих организаций социального обслуживания, подведомственных Департаменту социальной защиты населения Томской области:

- 1) ОГАУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Лесная дача»;
- 2) ОГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Чаинского района»;
- 3) ОГБУ «Наргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов Молчановского района»;
- 4) ОГБУ «Итатский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- 5) ОГБУ «Психоневрологический интернат Томского района»;
- 6) ОГКУ «ЦСПН Кожевниковского района»;
- 7) ОГКУ «ЦСПН Шегарского района»;
- 8) ОГКУ «ЦСПН Асиновского района»;
- 9) ОГКУ «ЦСПН Первомайского района».

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг 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, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- 3) оценка доступности услуг для инвалидов;
- 4) оценка доброжелательности, вежливости работников организации;
- 5) оценка удовлетворенности условиями 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 невключенного наблюдения специалистами организации-оператора.

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

стационарной формы социального обслуживания - ОГАУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Лесная дача» - 250 респондентов, ОГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Чаинского района» - 16 респондентов, ОГБУ «Наргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов Молчановского района» - 36 респондентов, - ОГБУ «Итатский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - 20 респондентов, ОГБУ «Психоневрологический интернат Томского района» - 56 респондентов;

в форме социального обслуживания на дому - ОГКУ «ЦСПН Кожевниковского района» - 74 респондента, ОГКУ «ЦСПН Шегарского района» - 99 респондентов, ОГКУ «ЦСПН Асиновского района» - 167 респондентов, ОГКУ «ЦСПН Первомайского района» - 16 респондентов.

Основные выводы по результатам независимой оценки.

1. Организации социального обслуживания в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг - 95,87 баллов. В организациях созданы достаточно хорошие условия для качественного предоставления услуг.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» (99,36 баллов) и «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (97,17 баллов).

3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» в целом получил оценку (99,60 баллов).

4. Критерий «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» в целом оценен в (96,54 балла). Снижение оценок по данному критерию вызвано неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах и официальных сайтах организаций, требованиям, установленным нормативными правовыми актами.

5. Менее высокие оценки в целом зафиксированы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (86,83 балла). Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателю «оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории



с учётом доступности для инвалидов (84,44 балла) и «обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (80,0 баллов). Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом скорее высоко оценили уровень доступности услуг (98,32 балла). Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит значительный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.

Общие рекомендации по результатам независимой оценки.

В целях повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания рекомендуется и предлагается следующее.

Привести в соответствие информацию о деятельности организаций социального обслуживания, размещенную на официальных сайтах в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальных сайтах поставщиков социальных услуг в сети «Интернет», утвержденному согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 № 442-ФЗ, в частности:

об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований, за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности).

Обеспечить в организациях возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме.

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

специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организациях;

выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов.

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;

предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

входные группы пандусами (подъемными платформами).

**Рейтинг организаций по результатам независимой оценки качества по предоставлению социальных услуг в 2021 году**

№ п/п	Наименование учреждения	Сумма баллов	Рейтинговое место учреждения
<b>Стационарное социальное обслуживание</b>			
1.	ОГАУ «ДИПИ «Лесная дача»	98,47	2

2.	ОГБУ «ДИПИ Чаинского района»	94,85	4
3.	ОГБУ «Наргинский ДИПИ для престарелых и инвалидов Молчановского района»	95,76	3
4.	ОГБУ «Итатский ДИПИ»	92,80	5
5.	ОГБУ «Психоневрологический интернат Томского района»	98,86	1
<b>ИТОГО средняя сумма баллов по всем учреждениям:</b>		<b>96,15</b>	
<b>Социальное обслуживание на дому</b>			
6.	ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Кожевниковского района»	97,09	1
7.	ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Шегарского района»	94,35	4
8.	ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Асиновского района»	95,12	3
9.	ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Первомайского района»	95,80	2
<b>ИТОГО средняя сумма баллов по всем учреждениям:</b>		<b>95,59</b>	

Председатель Общественного совета  
при Департаменте социальной  
защиты населения Томской области



М.Ю. Колмаков