Информация по организации и проведению независимой оценки качества работ организаций, оказывающих социальные услуги

в сфере социального обслуживания

В соответствии с п.9 статьи 7 Федерального закона от 21.07.2014 № 256 - ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания, организуемая общественными советами по ее проведению, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Независимую оценку организаций социального обслуживания комитет проводил в 2014 и 2015 годах со 100% охватом муниципальных и государственных организаций Ленинградской области, предоставляющих социальные услуги.

В соответствии с абзацами 8-9 пункта 2 раздела II Протокола заседания рабочей группы Комиссии при Президенте Российской Федерации по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации от 02.02.2016 № 65 комитет разместил информацию о проведении НОК в 2014-2015 годах на официальном сайте bus.gov.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в срок до 01.04.2016.

Согласно плану организации проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, на период 2016-2018 годов, утвержденному распоряжением комитета от 23.09.2016 № 594 «О внесении изменений в распоряжение комитета от 29.03.2016 № 211 «Об организации деятельности, связанной с функционированием системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания» (прилагается), проведение независимой оценки качества услуг в сфере социальной защиты комитетом запланировано в 2018 году.

Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания должна осуществляться в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Для обеспечения согласования и учета общественно-значимых интересов граждан, общественных организаций в сфере социальной защиты населения Ленинградской области при комитете по социальной защите населения Ленинградской области создан Общественный совет (распоряжение Комитета от 12.08.2013 № 252 «Об Общественном совете при комитете по социальной защите населения Ленинградской области»). Информация размещена на официальном Интернет – сайте: <http://social.lenobl.ru/about/Ob_sovet>.

Проведение независимой оценки качества в отношении организаций социального обслуживания предусмотрено путем размещения заказа на оказание услуг на основании 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд".

Для реализации независимой оценки качества в отношении организаций социального обслуживания в 2015 году из областного бюджета Ленинградской области было израсходовано 270,0 тыс. рублей. Комитетом по социальной защите населения Ленинградской области был заключен государственный контракт № 18 от 24.08.2015 с Обществом с ограниченной ответственностью Межрегиональным Маркетинговым Центром «Иваново» об оказании услуг по внедрению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

Целью проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживанияявляется повышение качества и доступности социальных услуг для населения, стимулирования организаций к принятию мер по повышению качества и удовлетворенности потребителей, воспитания ответственного потребителя, заинтересованного в настройке качества услуг.

В 51 организации социального обслуживания Ленинградской области из числа государственных и муниципальных, а также в 3 негосударственных организациях, оказывающих социальные услуги, была проведена независимая оценка качества в 2015 году.

Услугами по внедрению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, были охвачены:

- руководители и специалисты организаций, предоставляющих социальные услуги – 216 человек (из них 54 руководителя);

- получатели социальных услуг в организациях, предоставляющих социальные услуги-1600 человек;

- представители общественных организаций, общественного Совета комитета по социальной защите населения Ленинградской области – 13 человек.

Независимая оценка проводилась по следующим показателям:

1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.

2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

3. Время ожидания предоставления социальной услуги.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. Комплексные учреждения социального обслуживания населения.

Представлены интегральные показатели по всем комплексным учреждениям социального обслуживания населения, среди которых при среднем коэффициенте – 8,27

самый высокий – МУ «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов МО «Приозерский муниципальный район» (8,90);

самый низкий – МАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кировского муниципального района Ленинградской области (7,25)**.**

ВМАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Кировского муниципального района Ленинградской области самый низкий показатель, характеризующий открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.

**2.** Муниципальные учреждения социального обслуживания пожилых людей и инвалидов.

Представлены интегральные показатели по всем муниципальным учреждениям социального обслуживания пожилых людей и инвалидов, среди которых при среднем коэффициенте – **8,0**

наиболее высокий -МАУ «Кингисеппский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» МО «Кингисеппский муниципальный район» Ленинградской области **(8,94);**

самый низкий – МАУ «Лужский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» **(7,50).**

В МАУ «Лужский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» самый низкий показатель, характеризующий показатель удовлетворенности комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения.

**5.3.** Муниципальные учреждения, предоставляющие социальные услуги несовершеннолетним детям и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Представлены интегральные показатели по всем муниципальным учреждениям, предоставляющим социальные услуги несовершеннолетним детям и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации, среди которых при среднем коэффициенте – **8,57**

наиболее высокий - МБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Треди» Тихвинского муниципального района **(9,32)**;

самый низкий - МАУ «Центр социальной помощи семье и детям» Бокситогорского муниципального района **(7,88).**

ВМАУ «Центр социальной помощи семье и детям» Бокситогорского муниципального района самый низкий показатель, характеризующий открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.

**5.4.** Государственные учреждения: психоневрологические интернаты.

Представлены интегральные показатели по всем психоневрологическим интернатам, среди которых при среднем коэффициенте – **8,39**

наиболее высокий - Ленинградское ОГСКУСО «Будогощский психоневрологический интернат» **(8,79)**;

самый низкий - Ленинградское ОГСКУСО ««Кингисеппский психоневрологический интернат» **(7,76)**

ВЛенинградском ОГСКУСО «Кингисеппский психоневрологический интернат»самый низкий показатель, характеризующий доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

**5.5.** Государственные учреждения: дома-интернаты.

Представлены интегральные показатели по всем домам-интернатам, среди которых при среднем коэффициенте – **8,42**

наиболее высокий - Ленинградский ОГСКУСО «Кингисеппский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» **(8,91)**;

самый низкий - Ленинградский ОГСКУСО «Лодейнопольский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» **(7,78)**

ВЛенинградский ОГСКУСО «Лодейнопольский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» самый низкий показатель, характеризующийоткрытость и доступность информации об организации социального обслуживания.

**5.6.** Негосударственные организации, предоставляющие социальные услуги в сфере социального обслуживания населения

В соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении

изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» в 2015 году всем негосударственным организациям, зарегистрированным в реестре поставщиков социальных услуг Ленинградской области, было предложено принять участие в проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг (письменное предложение было направлено в 73 негосударственные организации).

Из 73 организаций на предложение о проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг письменное согласие дали только 3 негосударственные организации:

- общество с ограниченной ответственностью «Возрождение» (ООО «Возрождение»)

- индивидуальный предприниматель Дудникова Екатерина Георгиевна (ИП Дудникова Е.Г.)

- благотворительный фонд «Место под солнцем».

Представлены интегральные показатели по 2 организациям, среди которых при среднем коэффициенте – **5,21**

наиболее низкий - ИП Дудникова Е.Г.

У ИП Дудникова Е.Г. самые низкие показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания и комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

В настоящем мониторинге принимала участие унитарная некоммерческая организация «Благотворительный фонд «МЕСТО ПОД СОЛНЦЕМ». Методические рекомендации проведения мониторинга не позволяли провести независимую оценку по всем исследуемым параметрам в силу специфики работы фонда. Однако, по ряду показателей, оценка была проведена.

Результаты независимой оценки благотворительного фонда «Место под солнцем»:

1.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания-6,99

2.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения-8,75

3.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги-данный показатель отсутствует.

4.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания -10

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг- данный показатель отсутствует.

Интегральный рейтинг составил: 8,66

В ходе проведенного исследования среди разных категорий респондентов, а именно: среди руководителей учреждений социального обслуживания, среди специалистов, работающих в этих учреждениях, и среди получателей услуг, выяснялись проблемы, осложняющие качественное оказание услуг, и мероприятия по преодолению этих проблем.

По мнению всех категорий респондентов, наиболее существенные проблемы - это требование избыточных документов, сведений и сложность заполнения официальных форм, бланков. Также руководители и специалисты учреждений особо выделяли хождение по многим кабинетам, учреждениям, большие очереди и плохую территориальную доступность учреждения. Чуть более половины получателей услуг затруднялись с ответом на данный вопрос, т.к. не видели для себя существенных проблем.

Руководители и специалисты учреждений видят выход для решения проблем, прежде всего, в сокращении числа требуемых документов. Также повысить удовлетворенность получателей услуг и качество оказания услуг можно, если упростить заполнение запросов, официальных бланков и сократить время ожидания в очереди. Руководители обращали внимание, что желательно повышать общий уровень профессионализма сотрудников. Среди иного звучали такие пожелания, как более адресно и точно направлять социальную помощь, т.е. оказывать ее тем людям, которые остро нуждаются, учитывая и материальное положение претендента, и его жизненную ситуацию.

В соответствии с абзацами 8-9 пункта 2 раздела II Протокола заседания рабочей группы Комиссии при Президенте Российской Федерации по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации от 02.02.2016 № 65 Комитет разместил информацию о проведении НОК на официальном сайте bus.gov.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в срок до 01.04.2016.