

Департамент здравоохранения, труда и социальной защиты населения
Ненецкого автономного округа
166000, г. Нарьян-Мар, ул. Смидовича, д.25

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного совета по независимой
оценке качества условий оказания услуг организациями
социальной сферы на территории
Ненецкого автономного округа

от 15.12.2021 года

15-00

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВУЮЩИЙ:

Ненецкая окружная организация «Всероссийское общество инвалидов»

Н.Е. Ковалевская

СЕКРЕТАРЬ:

Клуб многодетных родителей «Семья»

Л.В. Ружникова

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Заместитель руководителя Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа по социальным вопросам

П.А. Лудников

Региональная общественная организация «Центр психологического сопровождения, семьи, материнства и детства «Радуга жизни»

Л.А. Борисова

Региональная общественная организация «Клуб скандинавской ходьбы Ненецкого автономного округа»

И.Р. Терещенко

Местная общественная организация «Федерация современного танцевального спорта г. Нарьян-Мар»

В.О. Степанова

Ненецкая окружная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов

Г.Ф. Олейник

РАССМАТРИВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ:

1. Подведение итогов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы на территории Ненецкого автономного округа в 2021 году.

ВЫСТУПИЛИ:

Лудников П.А, заместитель руководителя Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа по социальным вопросам.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы на территории Ненецкого автономного округа в 2021 году.

В ходе выявления и сбора мнения граждан о качестве условий оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания опросом было охвачено 401 респондент.

№ п/п	Организация	Количество респондентов (чел.)
1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ненецкого автономного округа «Комплексный центр социального обслуживания»	39
2	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Ненецкого автономного округа «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	326
3	Межрегиональная общественная организация по оказанию помощи детям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам и их семьям «Особое детство»	33
4	РОО по предоставлению социальных услуг и оказанию помощи людям, находящимся в сложной жизненной ситуации «Добро без границ»	3
Всего		401

Анализ результатов электронного анкетирования проводился специалистами организации – оператора ООО «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 1».

Оценка условий оказания услуг проводилась по показателям, отражающим следующие критерии:

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы (это наполняемость сайтов и информационных стендов организациями социального обслуживания);

- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- доступность услуг для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы;

- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Согласно полученным результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями, оказывающими социальные услуги, распределение по рейтингу следующее.

Максимальное значение показателей (свыше 95,4 баллов из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, получено:

- государственным бюджетным учреждением социального обслуживания населения Ненецкого автономного округа «Комплексный центр социального обслуживания»;

- государственным бюджетным стационарным учреждением социального обслуживания системы социальной защиты населения Ненецкого автономного округа «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

- межрегиональной общественной организации по оказанию помощи детям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам и их семьям «Особое детство».

Замыкает рейтинг 2021 года организация социального обслуживания РОО по предоставлению социальных услуг и оказанию помощи людям, находящимся в сложной жизненной ситуации «Добро без границ», получившее по итогам независимой оценки качества 89,1 балла из 100 возможных.

Средние значения показателей (по всем 4 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 96,0 балла (из 100 возможных);

- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,5 балла;

- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 84,5 балла;

- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 99,75 балла;

- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,0 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2021 году 95,8 балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как отличное.

По результатам проведенной в 2021 году независимой оценки был выделен перечень недостатков по общим критериям в условиях оказания услуг организациями социального обслуживания Ненецкого автономного округа, которые рекомендовано устранить.

Наибольшее количество недостатков зафиксировано по критерию качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания «Доступность услуг для инвалидов».

Все организации из числа подлежащих независимой оценке в 2021 году не обладают или обладают, но частично, необходимыми условиями для обеспечения возможности инвалидам получать услуги наравне с другими; помещения, здания и прилегающие к ним территории организаций не отвечают требованиям доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В представленный ниже перечень для формирования плана для устранения выявленных недостатков включены организации социального обслуживания Ненецкого автономного округа, которые получили по результатам НОК менее 100,0 баллов по соответствующему общему критерию оценки.

1) ГБУ СО системы социальной защиты населения НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Критерий открытости и доступности информации об организации.

Было установлено, что на официальном сайте организации отсутствуют следующие информационные объекты:

1) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

2) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);

3) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в

соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

5) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

7) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

Рекомендуем разместить указанные выше информационные объекты на официальном сайте организации. А также регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

2) ГБУ СО населения НАО «Комплексный центр социального обслуживания»

Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг.

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *необходим врач, который будет находиться в центре в течении рабочего дня;*
- *Увеличение дополнительных услуг;*
- *В данное время желательно к услугам КЦСО подключить реабилитацию после ковида, потому что в городе нет санатория!*
- *Расширение видов предоставляемых социальных услуг, для нуждающихся граждан;*
- *Желательно 2-3 разовое бесплатное питание;*
- *категорию граждан "Дети войны" включить в категорию льготного полустационарного обслуживания;*
- *Создание ночлежки для лиц без определенного места жительства.*

3) МОО по оказанию помощи детям с ОВЗ и инвалидам, и их семьям «Особое детство».

3.1) Критерий открытости и доступности информации об организации.

Было установлено, что на официальном сайте организации отсутствуют следующие информационные объекты:

1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации;

2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;

3) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о

положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;

4) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

5) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

6) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

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

9) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);

10) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

Рекомендуем разместить указанные выше информационные объекты на официальном сайте организации. А также регулярно обновлять информацию (на сайте и на стендах в помещениях организаций), следить за актуальностью размещаемой информации. Организовать информацию на официальном сайте организации и стендах в помещениях организации в наглядном и доступном виде.

3.2) Критерий комфортности условий предоставления услуг.

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3.3) Критерий доступности услуг для инвалидов.

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

3.4) Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций.

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

3.5) Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг.

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- *Просьба рассмотреть возможность работы специалистов в режиме работы с 18:00 до 19:00. Нет физической возможности посещать занятия/услуги в рабочее время ни ребёнку/ ни родителю. Попробовать позже начать/позже закончить и охват будет больше. Рассмотреть дополнительно возможность работы в сб до обеда. Спасибо за вашу замечательную и чуткую работу! Вы молодцы!;*

- *Расширить штат сотрудников;*

- *В период осени в помещениях бывает прохладно. Видимо слабая Система отопления для помещений. Предлагаю усилить систему отопления и иметь возможность обогревать помещения не только в осенний и зимний периоды, но и летом;*

- *Не помешало бы приспособить кух уголок. Чтоб подкормить деточек;*

- *Побольше часов, логопеда, психолога;*

- *Нужна хорошая поддержка данной организации со стороны властей.*

4) РОО по предоставлению социальных услуг и оказанию помощи людям, находящимся в сложной жизненной ситуации «Добро без границ».

4.1) Критерий доступности услуг для инвалидов

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;
- 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;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновить материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

4.2) Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.