

АДМИНИСТРАЦИЯ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ
ДЕПАРТАМЕНТ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
НАСЕЛЕНИЯ

пр-кт Ленина, д.59, г.Владимир, 600022
тел./факс (4922) 54-52-25/54-43-19

e-mail: root@uszn.avо.ru

www.social33.ru

ОКПО 00088749, ОГРН 1033301801290,
ИНН/КПП 3327102888/332701001

26.09.2017 № ДСЗН-670-01-07

на № _____ от _____
О независимой оценке качества работы

Руководителям областных
государственных учреждений
социального обслуживания населения

15 сентября 2017 года в департаменте социальной защиты населения администрации области состоялось заседание Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания населения Владимирской области.

На заседании рассмотрены результаты проведения в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг областными государственными учреждениями социального обслуживания населения (оценено 55 учреждений – 100 % от общего числа учреждений).

По итогам обсуждения представленных организацией-оператором предварительных результатов независимой оценки деятельности учреждений Общественный совет утвердил рейтинги по типам учреждений (приложение № 1).

Кроме того, Общественным советом направлены в департамент предложения по улучшению качества оказания услуг в учреждениях (приложение № 2).

С целью устранения выявленных независимой оценкой проблем и предотвращения их появления в дальнейшем, а также повышения уровня удовлетворенности получателей социальных услуг предлагаю:

- в срок до 20 октября 2017 года - разработать планы мероприятий по улучшению качества работы по форме согласно приложению № 3 и представить их в курирующие отделы департамента;

- разместить разработанные планы на официальных сайтах и обеспечить их выполнение;

- в срок до 1 января 2018 года - представить в курирующие отделы департамента информацию о выполнении планов.

Приложение: 1. Результаты проведения независимой оценки на 6 л. в 1 экз.

2. Предложения по улучшению качества работы на 1 л. в 1 экз.

3. Форма плана мероприятий на 1 л. в 1 экз.

Директор департамента



Л.Е.Кукушкина

С.Ю.Дурманова
(4922) 54 57 60

11 691
от 24.09.17

Результаты
проведения независимой оценки качества работы учреждений
социального обслуживания

г.Владимир

15.09.2017

Согласно Федеральному закону № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания (НОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания;
- повышения качества их деятельности.

Приказом Минтруда России от 08.12.2004 №995Н утверждены пять групп показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания:

- 1) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (7 показателей);
- 2) комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (5 показателей);
- 3) время ожидания предоставления социальной услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (3 показателя);
- 5) удовлетворенность качеством оказания услуг (5 показателей).

В 2017 году НОК проведена в 56 учреждениях социального обслуживания (100% от общего числа учреждений (показатель установлен Минтрудом)). Оценку прошли:

- 17 комплексных центров социального обслуживания Владимирской области;
- 24 стационарных учреждения общего и психоневрологического профилей Владимирской области;
- 15 социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних, в т.ч. центры помощи семье и детям, реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями.

Для сбора необходимой информации проведен комплекс мероприятий:

- **анкетирование получателей услуг.**

К опросу привлечено 2140 получателей социальных услуг (17,5% от общего числа получателей).

Анкетирование проводилось с привлечением представителей:

- общественной организации Всероссийского общества инвалидов;
- общественной организации «Союз Чернобыль»;

- общественная организация «Союз пенсионеров»;
- общественная организация «Союз женщин России»;
- общественной организации «Центр молодежной инициативы»;
- совета ветеранов войны, труда и правоохранительных органов;
- КТОСов;
- союза журналистов Владимирской области;
- всероссийского общества слепых;
- членов попечительских советов учреждений;
- религиозных организаций;
- добровольческого движения «ДоброШтаб»;
- сотрудников ОПДН МО МВД России;
- волонтеров из числа учащихся образовательных учреждений.

Согласно рекомендациям Минтруда формы анкеты разработаны по типам учреждений: для учреждений, предоставляющих услуги в стационарной форме, в полустационарной форме и для учреждений, оказывающих услуги на дому.

Кроме результатов анкетирования, которое отражает мнение граждан об их удовлетворенности полученными услугами, учреждения оцениваются и по другим параметрам:

- **полнота и открытость информации об учреждении** (наличие информационных стендов, табличек, количество поступающих жалоб и т.п.), а также комфортность условий и доступность получения услуг для маломобильных граждан (соблюдение всех требований доступности для лиц с нарушением слуха, зрения, инвалидов-колясочников).

На этом этапе была проведена визуальная проверка учреждений социального обслуживания, направлены контрольные обращения, осуществлены контрольные звонки. По результатам проверки оформлены протоколы экспертов.

- **полнота информации об учреждении, размещенная на официальном сайте самого учреждения, а также на федеральном сайте bus.gov.ru.**

На данном этапе изучена наполняемость указанных сайтов, проверена актуальность размещенной информации.

После сбора необходимой информации осуществлен расчет показателей по каждому критерию в соответствии с методикой, утвержденной приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995Н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

На основе общей суммы показателей по всем критериям оценки определено интегральное значение количественных результатов НОК.

Каждому учреждению, в отношении которого проведена оценка, присвоен порядковый номер по мере уменьшения итогового количества баллов.

Рейтинг учреждений сформирован путем упорядочивания присвоенных учреждениям порядковых номеров в соответствии с рейтинговым количеством баллов.

Рейтинги сформированы по типам учреждений:

- учреждения, предоставляющие услуги в стационарной форме (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты и т.п.);
- учреждения, предоставляющие услуги в полустационарной форме (социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних и т.п.);
- учреждения, предоставляющие услуги надомной формы обслуживания (комплексные центры социального обслуживания населения).

1.	ГБУСО ВО «Городской психоневрологический интернат «Петербург»	30,92
2.	ГБУСО ВО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Городской»	30,88
3.	ГБУСО ВО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Городской»	30,88
4.	ГБУСО ВО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Городской»	30,88
5.	ГБУСО ВО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Городской»	30,88
6.	ГБУСО ВО «Суданский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30,80
7.	ГБУСО ВО «Колпинский психоневрологический интернат»	29,75
8.	ГБУСО ВО «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30,67
9.	ГБУСО ВО «Психоневрологический интернат в Гусевском»	30,65
10.	ГБУСО ВО «Александровский психоневрологический интернат»	30,46
11.	ГБУСО ВО «Городской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30,38
12.	ГБУСО ВО «Колпинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30,35
13.	ГБУСО ВО «Владимирский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30,34
14.	ГБУСО ВО «Гусевский психоневрологический интернат»	30,29
15.	ГБУСО ВО «Колпинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов»	30,28
16.	ГБУСО ВО «Колпинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов»	30,20
17.	ГБУСО ВО «Колпинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов»	29,60
18.	ГБУСО ВО «Болотинский психоневрологический интернат»	29,55
19.	ГБУСО ВО «Сосновский психоневрологический интернат»	29,30
20.	ГБУСО ВО «Колпинский психоневрологический интернат»	29,27
21.	ГБУСО ВО «Ореховский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	29,04
22.	ГБУСО ВО «Болотинский психоневрологический интернат»	28,52
23.	ГБУСО ВО «Павловский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов»	28,35

**Рейтинг учреждений
социального обслуживания населения, предоставляющих
услуги стационарного обслуживания**

max 31

№ в рейтинге	Наименование стационарного учреждения	Количество баллов
1.	ГБУСО ВО «Гороховецкий психоневрологический интернат»	30,95
2.	ГКУСО ВО «Владимирский областной специальный дом для ветеранов»	30,92
3.	ГАУСОВО «Геронтологический центр «Ветеран»	30,90
3.	ГБУСО ВО «Дом-интернат для престарелых «Пансионат п.Садовый»	30,88
4.	ГБУСО ВО «Владимирский психоневрологический интернат»	30,80
5.	ГБУСО ВО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат г.Мурома»	30,80
6.	ГБУСО ВО «Суздальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30,80
7.	ГБУСО ВО «Копнинский психоневрологический интернат»	30,78
8.	ГБУСО ВО «Собинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30,67
9.	ГБУСО ВО «Психоневрологический интернат п.Гусевский»	30,65
10.	ГБУСО ВО «Арбузовский психоневрологический интернат»	30,46
11.	ГБУСО ВО «Тюрмеровский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов»	30,38
12.	ГКУСО ВО «Кольчугинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	30,35
13.	ГКУСО ВО «Владимирский центр реабилитации для лиц без определенного места жительства и занятий»	30,34
14.	ГБУСО ВО «Гусевской психоневрологический интернат»	30,30
15.	ГАУСО ВО «Кольчугинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов»	30,05
16.	ГБУСО ВО «Ковровский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	30,00
17.	ГБУСО ВО «Новлянский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов»	29,60
18.	ГБУСО ВО «Болотский психоневрологический интернат»	29,55
19.	ГБУСО ВО «Хольковский психоневрологический интернат»	29,30
21.	ГБУСО ВО «Жереховский психоневрологический интернат»	29,27
22.	ГБУСО ВО «Оргтрудовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	29,04
23.	ГБУСО ВО «Балакиревский психоневрологический интернат»	28,59
24.	ГБУСО ВО «Папулинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов»	28,35