



# Об итогах проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в 2016 году

*Докладчик:*

*Живаева Ирина Константиновна –*

*член Общественного совета при*

*Министерстве труда и социального развития*

*Омской области*

Организации социального обслуживания, в отношении которых независимая оценка проводилась в 2016 году  
(Перечень утвержден решением Общественного совета при Минтруде 1 апреля 2016 года)

**12**  
организаций  
социального  
обслуживания

Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних (8)

Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями (1)

Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей) (1)

Центр социальной адаптации для несовершеннолетних «Надежда» (1)

Центр социальной адаптации (1)

Перечень указанных организаций размещен на официальном сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru), на отраслевом и официальном сайтах Минтруда в разделе «Независимая оценка»

Независимая оценка проводилась Ассоциацией содействия развитию ремесел и поддержки семьи "Ресурсный центр семьи» в рамках реализации разработанного указанной организацией проекта "Общественный мониторинг качества услуг организаций социального обслуживания"

Протокол комиссии по предоставлению субсидий социально ориентированным некоммерческим организациям, не являющимся государственными (муниципальными) учреждениями, осуществляющим деятельность в социальной сфере, от 21 июля 2016 года № 4

На реализацию проекта из областного бюджета выделена субсидия в размере 86 950 рублей, общественной организацией привлечены внебюджетные средства в размере 121 000 рублей.

## Июль 2016 года. Старт проекта

В семинаре по подготовке добровольцев приняли участие 10 человек.

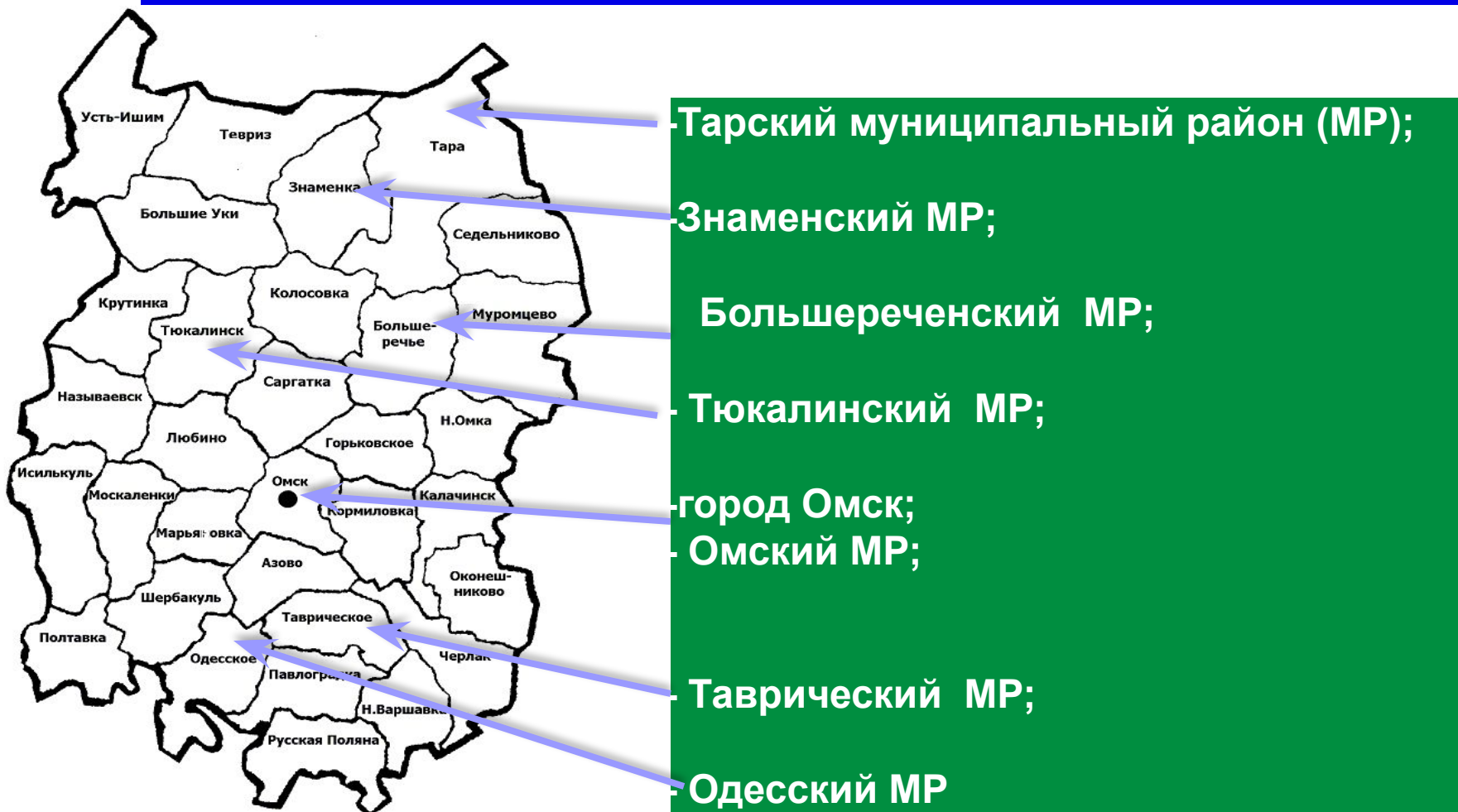
Под руководством руководителя проекта они обсудили теоретические и практические вопросы, изучили законодательство по независимой оценке.

В конце семинара был проведен инструктаж волонтеров, выразивших готовность выехать в организации социального обслуживания и принять участие в проекте в качестве интервьюеров.

Для отработки навыков интервьюеров был проведен обучающий тренинг (с учетом специфики работы различных организаций).



## ГЕОГРАФИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ В ОМСКОЙ ОБЛАСТИ



В рамках независимой оценки было проведено:

## Опрос 250 потребителей социальных услуг

(по оценке открытости и доступности информации об ОСО, комфортности условий предоставления услуг, доброжелательности, вежливости и компетентности работников ОСО и удовлетворенности качеством оказания услуг)

## 48 экспериментов – «контрольных закупок»

(метод непосредственного прохождения процедур исследователем услуги)

## Натурные наблюдения в местах предоставления услуг (12 учреждений)

(по показателям: безопасность и комфортность территории, благоустройство и комфортность здания, открытость и доступность информации – наличие информационных стендов и табличек)

## Исследование интернет -сайтов (сайта [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru), сайтов Минтруда, организаций)

## Независимая оценка-2016

В соответствии с календарным графиком реализации проекта:

- осуществлен сбор первичных данных по 12 организациям социального обслуживания;
- выполнена обработка полученных результатов;
- подготовлен отчет о реализации проекта



Рассмотрение отчета на заседании Общественного совета при Минтруде 6 декабря 2016 года.



Разработка и утверждение организациями социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка, планов по улучшению качества работы, в том числе с учетом предложений клиентов (далее – планы)



Размещение Минтрудом отчета и планов на официальном сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru), на отраслевом и официальном сайтах Минтруда в разделе «Независимая оценка»

Оценка проводилась по перечню показателей, сгруппированных в блоки по направлениям, отражающим отдельные элементы качества работы организаций социального обслуживания, в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 года № 995

**1** Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

**2** Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций социального обслуживания

**3** Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

**4** Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг

**5** Время ожидания предоставления социальных услуг



## Максимальные суммы баллов по критериям, которые могла получить организация социального обслуживания (итого – 33)

15

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

8

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

5

Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг

3

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций социального обслуживания

2

Время ожидания предоставления социальных услуг

# Независимая оценка-2016

## Сумма баллов по критерию "Открытости и доступности информации об ОСО"

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max-15)
1	СРЦН Тарского района	<b>15,00</b>
2	БУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	<b>14,91</b>
3	СРЦН Таврического района	<b>14,83</b>
4	СРЦН «Солнышко» Тюкалинского района	<b>14,94</b>
5	СРЦН Одесского района	<b>14,93</b>
6	СРЦН «Гармония»	<b>13,95</b>
7	БУ «Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)»	<b>13,95</b>
8	СРЦН Знаменского района Омской области	<b>13,90</b>
9	СРЦН Большереченского района	<b>13,88</b>
10	СРЦН «Забота» города Омска	<b>13,60</b>
11	БУ «Центр социальной адаптации»	<b>13,28</b>
12	БУ «Центр социальной адаптации несовершеннолетних «Надежда» города Омска»	<b>12,92</b>
Среднее значение по ОСО		<b>14,01</b>

## Независимая оценка-2016

### Сумма баллов по критерию "Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения"

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max - 8)
1	БУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	<b>6,77</b>
2	БУ «Центр социальной адаптации»	<b>6,47</b>
3	СРЦН Одесского района	<b>6,28</b>
4	БУ «Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)»	<b>5,71</b>
5	СРЦН Таврического района	<b>5,32</b>
6	СРЦН Знаменского района Омской области	<b>5,13</b>
7	БУ «Центр социальной адаптации несовершеннолетних «Надежда» города Омска»	<b>5,10</b>
8	СРЦН "Гармония"	<b>5,01</b>
9	СРЦН Тарского района	<b>4,91</b>
10	СРЦН Большереченского района	<b>4,62</b>
11	СРЦН «Забота» города Омска	<b>4,22</b>
12	СРЦН «Солнышко» Тюкалинского района	<b>3,59</b>
Среднее значение по ОСО		<b>5,26</b>

# Независимая оценка-2016

## Сумма баллов по критерию "Время ожидания предоставления социальных услуг"

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max - 2)
1	СРЦН Одесского района	<b>1,07</b>
2	БУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	<b>1,05</b>
3	БУ «Центр социальной адаптации»	<b>1,02</b>
4	СРЦН «Гармония»	<b>1,0</b>
5	СРЦН «Забота» города Омска»	<b>1,0</b>
6	СРЦН Большереченского района	<b>1,0</b>
7	СРЦН Знаменского района Омской области	<b>1,0</b>
8	СРЦН Таврического района	<b>1,0</b>
9	СРЦН Тарского района	<b>1,0</b>
10	СРЦН «Солнышко» Тюкалинского района	<b>1,0</b>
11	БУ «Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)»	<b>1,0</b>
12	БУ «Центр социальной адаптации несовершеннолетних «Надежда» города Омска»	<b>1,0</b>
Среднее значение по ОСО		<b>1,01</b>

## Независимая оценка-2016

### Сумма баллов по критерию "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО"

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max - 3)
1	СРЦН «Забота» города Омска»	<b>2,60</b>
2	СРЦН Тарского района	<b>2,56</b>
3	СРЦН Большереченского района	<b>2,47</b>
4	БУ «Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)»	<b>2,37</b>
5	БУ «Центр социальной адаптации несовершеннолетних «Надежда» города Омска»	<b>2,21</b>
6	СРЦН «Гармония»	<b>2,19</b>
7	БУ «Центр социальной адаптации»	<b>2,16</b>
8	СРЦН Таврического района	<b>2,14</b>
9	СРЦН Одесского района	<b>2,12</b>
10	СРЦН Знаменского района Омской области	<b>2,09</b>
11	БУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	<b>2,08</b>
12	СРЦН «Солнышко» Тюкалинского района	<b>2,03</b>
<b>Среднее значение по ОСО</b>		<b>2,25</b>

## Независимая оценка-2016

### Сумма баллов ОСО по критерию "Удовлетворенность качеством предоставления услуг"

№	Наименование ОСО	Сумма баллов (max - 5)
1	БУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	4,87
2	СРЦН «Забота» города Омска»	4,72
3	СРЦН «Гармония»	4,63
4	БУ «Центр социальной адаптации несовершеннолетних «Надежда» города Омска»	4,60
5	СРЦН Знаменского района Омской области	4,52
6	СРЦН Тарского района	4,51
7	СРЦН «Солнышко» Тюкалинского района	4,51
8	СРЦН Таврического района	4,46
9	СРЦН Одесского района	4,45
10	СРЦН Большереченского района	4,37
11	БУ «Центр социальной адаптации»	4,31
12	БУ «Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)»	4,11
<b>В среднем по ОСО</b>		<b>4,51</b>

## Итоговый результат независимой оценки

№	ОСО	ИТОГО баллов	Рейтинговое место*
<b>Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних</b>			
1	СРЦН Одесского района	<b>28,85</b>	1
2	СРЦН Тарского района	<b>27,98</b>	2
3	СРЦН Таврического района	<b>27,75</b>	3
4	СРЦН "Гармония"	<b>26,78</b>	4
5	СРЦН Знаменского района Омской области	<b>26,64</b>	5
6	СРЦН Большереченского района	<b>26,34</b>	6
7	СРЦН «Забота» города Омска	<b>26,14</b>	7
8	СРЦН «Солнышко» Тюкалинского района	<b>26,07</b>	8
<b>Иные ОСО</b>			
9	БУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	<b>29,68</b>	-
10	БУ «Центр социальной адаптации»	<b>27,25</b>	-
11	БУ «Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)»	<b>27,14</b>	-
12	БУ «Центр социальной адаптации несовершеннолетних «Надежда» города Омска»	<b>25,83</b>	-



# Независимая оценка в 2017 году



## Независимая оценка - 2017

12 сентября 2016 года на заседании Общественного совета при Минтруде утвержден Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых планируется проведение независимой оценки в 2017 году (включает 38 организаций, осуществляющих социальное обслуживание на дому)

Протокол заседания Общественного совета  
от 12 сентября 2016 года № 10



Заседание Общественного совета

Перечень размещен:

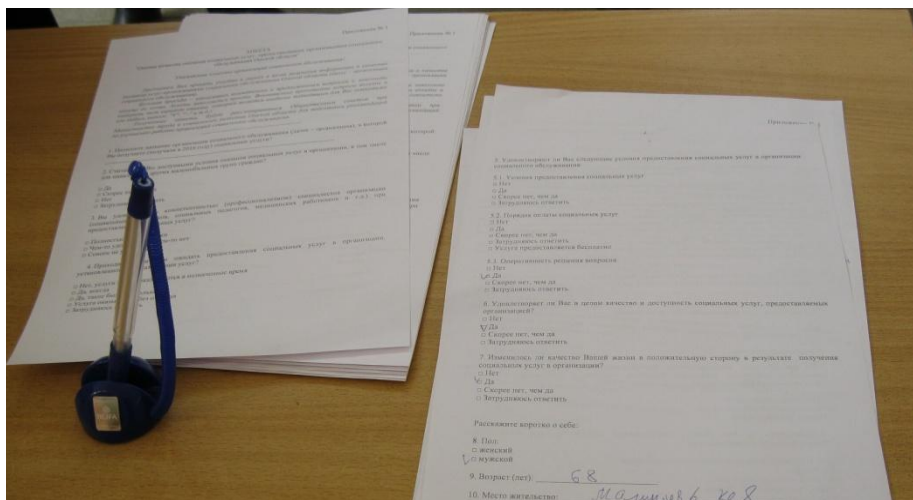
- на отраслевом и официальном сайтах Минтруда в разделе «Независимая оценка»;
- до 1 февраля 2017 года будет размещен на официальном сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru)

# Независимая оценка-2017

В соответствии с решением Общественного совета от 12 сентября 2016 года независимая оценка в 2017 году будет проведена в 38 комплексных центрах социального обслуживания населения (КЦСОН)

город Омск  
(6 КЦСОН - в каждом  
административном округе)

32  
муниципальных района  
(32 КЦСОН – в каждом районе)



Независимая оценка в КЦСОН в 2017 году будет проводиться второй раз;  
независимая оценка Общественным советом в КЦСОН проводилась в 2014 году

Предлагается утвердить дополнительный перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых независимая оценка будет проведена в 2018 году.

В указанный перечень **предлагается включить 15 организаций**, в том числе:

- 14 государственных стационарных организаций социального обслуживания;
- комплексный центр социального обслуживания населения Исилькульского района, имеющий отделение стационарного социального обслуживания



# Об итогах проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания в 2016 году

*Докладчик:*

*Живаева Ирина Константиновна –*

*член Общественного совета при*

*Министерстве труда и социального развития*

*Омской области*