



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, 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, 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, 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	15,00
2	БУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	14,91
3	СРЦН Таврического района	14,83
4	СРЦН «Солнышко» Тюкалинского района	14,94
5	СРЦН Одесского района	14,93
6	СРЦН «Гармония»	13,95
7	БУ «Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)»	13,95
8	СРЦН Знаменского района Омской области	13,90
9	СРЦН Большереченского района	13,88
10	СРЦН «Забота» города Омска	13,60
11	БУ «Центр социальной адаптации»	13,28
12	БУ «Центр социальной адаптации несовершеннолетних «Надежда» города Омска»	12,92
Среднее значение по ОСО		14,01

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»	6,77
2	БУ «Центр социальной адаптации»	6,47
3	СРЦН Одесского района	6,28
4	БУ «Центр социальной помощи семье и детям (с социальной гостиницей)»	5,71
5	СРЦН Таврического района	5,32
6	СРЦН Знаменского района Омской области	5,13
7	БУ «Центр социальной адаптации несовершеннолетних «Надежда» города Омска»	5,10
8	СРЦН "Гармония"	5,01
9	СРЦН Тарского района	4,91
10	СРЦН Большереченского района	4,62
11	СРЦН «Забота» города Омска	4,22
12	СРЦН «Солнышко» Тюкалинского района	3,59
Среднее значение по ОСО		5,26

Независимая оценка-2016

Сумма баллов по критерию "Время ожидания предоставления социальных услуг"

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

Независимая оценка-2016

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

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

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
В среднем по ОСО		4,51

Итоговый результат независимой оценки

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



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:

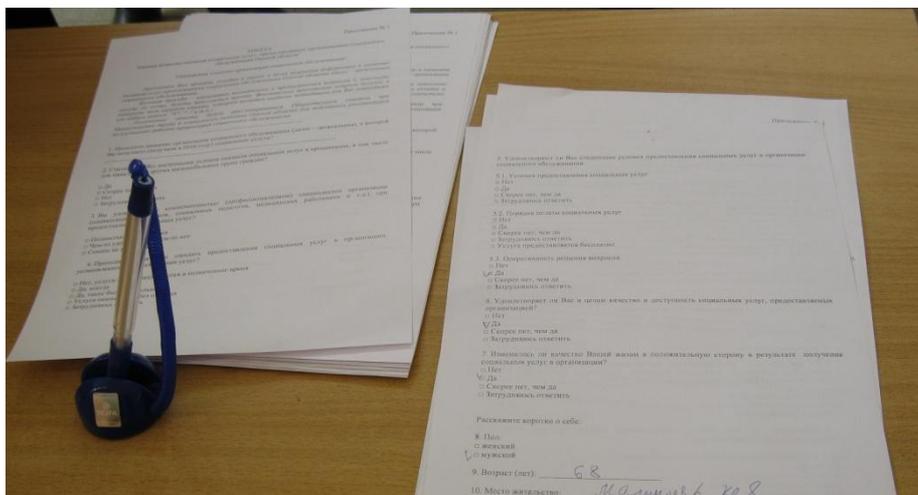
- на отраслевом и официальном сайтах Минтруда в разделе «Независимая оценка»;
- до 1 февраля 2017 года будет размещен на официальном сайте bus.gov.ru

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