Об организации независимой оценки качества услуг

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», 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 период с 23 ноября 2015 года по 23 декабря 2015 года проведена независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

Проведение независимой оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания осуществлялось последовательно в 4 этапа:

1. Организационный этап.

Определение (при необходимости дополнение) Перечня организаций, подлежащих независимой оценке качества в текущем периоде, уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы организаций социального обслуживания, определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

2. Подготовительный этап.

Разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет.

3.Этап сбора первичной информации.

Сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками; сбор статистических данных; проведение анкетирования (опросов); независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации; заполнение отчетных форм представления информации.

4. Этап анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания.

Систематизация полученных данных, систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания, расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания и формирование рейтинга, общественное обсуждение результатов независимой оценки и разработка предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания.

Результаты реализации 1-го организационного этапа:

*Определение типов и перечня учреждений*

Перечни определялись в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг в Камчатском крае с учетом:

типов организаций (организации стационарного, полустационарного, нестационарного социального обслуживания и организации надомного социального обслуживания);

категорий получателей социальных услуг (взрослые дееспособные, дети, взрослые и дети с ограниченными возможностями здоровья).

На заседании Общественного совета при Министерстве социального развития и труда Камчатского края 4 марта 2015 года утвержден перечень организаций для независимой оценки и график ее проведения в 2015 году.

В число проверяемых учреждений включены 6 комплексных центров социального обслуживания населения.

Независимая оценка качества проводилась в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания».

*Определение критериев и показателей независимой оценки*

За основу были приняты показатели и критерии, изложенные в приказе Министерства труда РФ от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», в которые была внесена корректировка. Например, в Подкритерий 2.1.2: «оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения» было добавлено: «внутреннее обустройство помещения (пандусы, лифты, пороги, поручни, ширина дверного проема)».

В рамках реализации мероприятий государственной программы «Социальная поддержка граждан в Камчатском крае на 2015-2018 годы», утвержденной постановлением Правительства Камчатского края от 29.11.2013 № 548-П проведен выбор организации оператора - «Ассоциация социальных работников Камчатки», с которой заключен государственный контракт от 23.11.2015.

С целью определения удовлетворенности качеством социального обслуживания граждан подготовлены анкеты для получателей услуг комплексных центров.

Разработаны анкета по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания (отдельно для детей и взрослых) и анкета для сотрудников. Обработка данных проведена организацией-оператором.

При проведении оценки качества использовались данные из общедоступных информационных ресурсов с применением метода экспертной оценки, а также осуществлялся первичный сбор информации, в том числе было проведено анкетирование 110 респондентов.

По данным социологических исследований, проведенных организацией-оператором, большинство получателей услуг удовлетворены качеством социальных услуг, оказываемых организациями социального обслуживания. Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в целом в комплексных центрах социального обслуживания составила 98,2%.

По результатам исследований в январе 2016 года на заседании Общественного совета организацией - оператором представлены результаты независимой оценки качества.

Так, в результате анализа полученных данных, выявлен ряд достоинств сайтов таких организаций как, КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа», КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа», **Достоинства:**

1. Сайт понятен, читабелен;
2. Удобен в навигации;
3. Структурирован;
4. Отвечает на вопросы посетителей сайта;
5. Представлена полная информация о назначении организации, видах предоставляемых услуг;
6. Наличие версии для слабовидящих граждан

Наряду с достоинствами были выявлены следующие недостатки: отсутствие сайта в принципе – Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения, плохая навигация и отсутствие версии для слабовидящих граждан.

Сайты не активны.

**По итогам проведения независимой оценки качества** составлен рейтинг организаций социального обслуживания, участвующих в независимой оценке качества.

Результаты реализации проекта показали очень высокий уровень качества работы организаций, оказывающих социальные услуги населению Камчатского края.

Результаты независимой оценки качества позволили выявить сильные стороны деятельности организаций социального обслуживания, например,

- разнообразные виды досуга для клиентов социальных организаций Елизовский центр социального обслуживания;

- материально-техническое оборудование помещений Козыревский комплексный центр социального обслуживания;

- организации оснащены видеонаблюдением;

- спокойная домашняя обстановка, благоприятный эмоциональный фон;

- наличие собственных микроавтобусов в организациях.

Наряду с достоинствами результаты независимой оценки качества позволили выявить наиболее проблемные вопросы деятельности учреждений социального обслуживания:

- доступность оказания услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья; (не все помещения оборудованы для лиц с нарушениями зрения и слуха, маломобильных групп населения

- повышение квалификации персонала (многие сотрудники высказывают потребность в повышении квалификации.

Информация о результатах независимой оценки качества размещена в сети Интернет на сайте bus.gov.ru.

Результаты проведения независимой оценки направлены на:

* обеспечение граждан-получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, предоставляющих социальные услуги в сфере социальной защиты населения, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретного учреждения для получения социальных услуг;
* определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
* своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников организаций социального обслуживания.

Кроме того, исследование дает дополнительные основания для оценки предоставления услуг в сфере социального обслуживания, сделать выводы о комфортности и доступности социальной помощи для населения.

С целью повышения уровня социального обслуживания приказом Министерства от 17.08.2016 № 915-п утвержден План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в 2015 году в ходе проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

Кроме того, приказом Министерства от 31.03.2016 № 319-п утвержден План работы по организации проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, на период 2016-2018 годов.

В соответствии с Планом работы по организации проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания на заседании Общественного совета 01.03.2016 утвержден список организаций социального обслуживания, в которых планируется проводить в 2016 году независимую оценку качества (10 организаций социального обслуживания)

В настоящее время Министерством разработано техническое задание на проведение независимой оценки качества и заключен договор от 17.08.2016 № 81 на оказание услуг с региональной общественной организацией «Ассоциация социальных работников Камчатки».