

**Отчет председателя общественного совета о работе по независимой
оценки качества условий оказания услуг организациями социального
обслуживания населения Орловской области в 2018 году и задачах на 2019
год**

Одним из показателей качества жизни является качество социальных услуг, оказываемых населению учреждениями социальной сферы.

Работа общественного совета, по независимой оценке, качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Орловской области строилась на основе важнейших положений майского 2018 года Указа Президента Российской Федерации Владимира Владимировича Путина. Она была организована и проводилась в рамках строгого исполнения требований Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442 - ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 21.07.2014 N 256 – ФЗ, а также приказов и распоряжений Министерства труда и социальной защиты РФ, по независимой оценке, качества.

В основу показателей независимой оценки качества условий оказания услуг (приказ Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н) были положены следующие общие критерии:

- открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- комфортность условий предоставления социальных услуг в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения);
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

По итогам 2018 года независимой оценкой качества условий оказания услуг было охвачено 17 государственных учреждений социального обслуживания Орловской области.

Центральным звеном системы независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых населению учреждениями социального обслуживания становятся общественные советы. Так, в этот период проведено четыре заседания Совета с участием руководителей Департамента и отдельных подведомственных учреждений, на которых, как правило, обсуждались вопросы организации, методики, критерии оценки качества предоставляемых услуг.

По решению Департамента социальной защиты населения опеки и попечительства Орловской области для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания были организованы контрольные выезды членов общественного совета совместно со

специалистами организации-оператора во все 17 госучреждений социального обслуживания населения области.

Особое внимание члены общественного совета и специалисты организации-оператора уделяли учету мнения потребителей о качестве услуг. В этих целях были проведены мониторинг официальных сайтов, контрольные телефонные звонки и обращения на электронные сервисы, а также анкетирование и электронный опрос граждан, сбор и анализ других данных, необходимых для независимой оценки качества условий оказания услуг.

Результаты опросов показали, что почти 93 процента респондентов от общего числа опрошенных остались удовлетворены качеством услуг в государственных организациях, а доля респондентов, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, составляет более 95 % от общего числа опрошенных получателей услуг.

Решением общественного совета по результатам независимой оценки качества оказания услуг был определен рейтинг организаций социального обслуживания населения Орловской области. Лучших результатов добились и заняли призовые места:

1. БУ ОО «Реабилитационно-спортивный центр инвалидов имени Б.М. Павленко» – 29 баллов;
2. БУ ОО «Комплексный центр социального обслуживания населения Мценского района» – 28,2 балла;
3. БУ ОО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Мценска» – 27,5 балла.

Завершающие места в рейтинге учреждений заняли:

1. БУ ОО «Центр социального обслуживания населения Корсаковского района» -18,2 балла;
2. БУ ОО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сосковского района» – 19,6 балла.

Организациям социального обслуживания было предложено обратить внимание на доступность услуг для инвалидов, а также на расширение возможности участия граждан в оценке качества условий оказания социальных услуг по проблемам открытости и доступности информации.

Особое внимание обращено на необходимость:

- обеспечить возможность взаимодействия организации и получателей социальных услуг через электронную почту и электронные сервисы на официальном сайте организации в сети Интернет;

- наладить учёт и повысить результативность обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети " Интернет " для получения необходимой информации от числа контрольных обращений;

- обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";

- разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах

в организации социального обслуживания, а также на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет".

Популяризация результатов независимой оценки качества условий оказания услуг среди населения в 2018 году осуществлялась в рамках взаимодействия со средствами массовой информации, в том числе в региональных СМИ. Наиболее активно работа в этом направлении проводилась в городе Орле, Мценском, Хотынецком, Кромском районах области.

В то же время, результаты независимой оценки должны быть доступны для получателей социальных услуг. Для решения этой задачи считаем необходимым расширять формы взаимодействия институтов гражданского общества с государственными органами в вопросах участия граждан в независимой оценке качества условий оказания социальных услуг населению. Проводить в социальных учреждениях широкие общественные (публичные) обсуждения с участием специалистов, потребителей услуг, ученых и практиков.

Независимая оценка качества позволяет своевременно выявить негативные факторы, влияющие на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем реализации соответствующих мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников организаций социального обслуживания. Для устранения выявленных недостатков нами разработан «План мероприятий по улучшению качества работы организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Орловской области, на 2019 год», который утвержден приказом руководителя Департамента и направлен во все подведомственные учреждения социального обслуживания.

Таким образом, благодаря общественному контролю и независимой оценке качества работы учреждений, предоставляющих социальные услуги, формируется рейтинг поставщиков социальных услуг. В ходе общественного контроля и независимой оценки качества выявляются недостатки работы учреждений социальной сферы, причины неудовлетворенности предоставленными услугами населением, а также разрабатываются и реализовываются способы улучшения работы данных учреждений и организаций.

Кроме того, общественный контроль и проводимая независимая оценка качества работы учреждений социального обслуживания позволяют выявить граждан с активной жизненной позицией для участия в принятии мер по изменению деятельности значимых для них социальных учреждений, а также способствует развитию гражданского общества, что важно в современном мире.

Информация о проведении и итогах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Орловской области за 2018 год в полном объеме размещена на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Председатель совета



А. А. Харченко