



ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ

при Департаменте социального
развития Тюменской области

625048, Тюменская область, город Тюмень, ул. Республики, д. 83а
socialsovet72@rambler.ru, kudashov-73@rambler.ru, +7 902 813 4073, +7 (3452) 50-26-62

УТВЕРЖДЕНО:

Решением Общественного совета
при Департаменте социального развития
Тюменской области
(протокол от 30 июня 2014 г. № 8/14)

Аналитическая информация о результатах независимой оценки качества работы учреждений отрасли «Социальная политика»

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства РФ от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы» в Тюменской области реализуются мероприятия по внедрению механизма независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания (далее – учреждения).

Мероприятия по данному направлению включены в *Региональный план мероприятий («дорожную карту») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения» на 2013-2018 годы*, утвержденный распоряжением Правительства Тюменской области от 04.03.2013 № 274-рп.

Организация проведения независимой оценки качества работы учреждений осуществляется Департаментом социального развития Тюменской области (далее – Департамент).

Во исполнение «Дорожной карты» утвержден *План мероприятий Департамента по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений и организаций отрасли «Социальная политика» на 2013-2015 годы*, содержащий указание на конкретные направления деятельности, сроки, результаты, ответственных исполнителей.

Экспертно-консультативным органом, уполномоченным на проведение независимой оценки качества работы учреждений, является Общественный совет при Департаменте.

В рамках данного направления деятельности Общественным советом:

- сформирован перечень учреждений для проведения независимой оценки качества работы с учетом их типов и видов оказываемых ими социальных услуг (http://admtyumen.ru/ogv_ru/gov/administrative/social_department/more.htm?id=11126618@cmsArticle),
- утвержден Порядок проведения указанной оценки, который определяет, в частности, критерии и показатели качества работы учреждений (http://admtyumen.ru/ogv_ru/gov/administrative/social_department/more.htm?id=11140359@cmsArticle).

В 2013 году, 1 квартале 2014 года Общественным советом в тесном сотрудничестве с попечительскими советами и родительскими комитетами, действующими при учреждениях отрасли «Социальная политика», проведен мониторинг качества работы учреждений. В частности, изучена информация об учреждениях, размещенная в публичных источниках, исследованы показатели их работы, проведен анализ общественного мнения о качестве оказания ими услуг.

По итогам проведения указанного мониторинга сформирован рейтинг учреждений ([ссылка 1](#)).

Оценка качества работы учреждений, а также формирование их рейтинга осуществлялось с учетом типов учреждений и видов оказываемых ими социальных услуг ([ссылка 2](#)).

Информация по ссылке 2:

1 тип. Стационарные учреждения социального обслуживания населения Тюменской области 4 тип. Областное базовое учреждение, оказывающее социальные услуги населению на территории города Тюмени

В целях осуществления мониторинга удовлетворенности качеством услуг, оказываемых стационарными учреждениями социального обслуживания населения Тюменской области (общего типа и психоневрологических), в Тюменской области проводится анкетирование получателей социальных услуг.

В 2014 году к анкетированию было привлечено около 2000 клиентов учреждений, что составляет около 40% от общего количества обслуживаемых граждан. По результатам анкетирования установлено, что удовлетворенность граждан качеством и доступностью получения социальных услуг составляет 95%. На высоком уровне клиенты оценивают компетентность, доброжелательность работников учреждений, 95 % респондентов определяют условия оказания услуг доступными и комфортными.

Замечания и предложения, высказанные получателями услуг в ходе проведения анкетирования, приняты в работу руководителями учреждений.

Также в рамках анализа общественного мнения о деятельности стационарных учреждений социального обслуживания населения Тюменской области, эффективности предоставления социальных услуг изучены отзывы попечительских советов, родительских комитетов о применяемых инновационных технологиях, социально значимых мероприятиях, проводимых в учреждениях.

Полученные данные свидетельствуют о том, что администрация учреждений осуществляет тесное взаимодействие с представителями попечительских советов путем их привлечения для участия в социально-значимых мероприятиях, проводимых в учреждениях (например: открытие памятника Социальному работнику в Винзилинском психоневрологическом интернате, проведение праздника «День здоровья» в Таловском психоневрологическом интернате, празднование «Дня защиты детей» в Детском психоневрологическом доме-интернате и пр.). Однако представители Попечительских советов обращают внимание на отдельные недостатки в части проведения культурно-досуговых мероприятий, необходимость повышения профессионализма творческих коллективов.

По мнению представителей Попечительских советов, родительских комитетов применение в учреждениях инновационных технологий во многих случаях позволяет расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность без значительных дополнительных финансовых вливаний. Так, например, в большинстве учреждений реализуется технология «Школа по уходу за тяжелобольными гражданами», по мнению Попечительского совета благодаря данной технологии заметно улучшилось качество обслуживания граждан, находящихся на постельном режиме. Реализация проекта «Школа активного долголетия» позволяет использовать имеющийся у пожилых людей потенциал для активного образа жизни, поддержания остаточных функций организма. Также попечительским советом Областного геронтологического центра отмечено разнообразие разработанных и применяемых учреждением технологий: «Стационар на дому», «Приемная семья для пожилого человека», «Сеть социальных контактов», оздоровительный курс для ветеранов Великой Отечественной войны «Активное долголетие» и др.

Также в рамках мониторинга качества предоставления социальных услуг учреждениями социального обслуживания оценены открытость и доступность информации о них. Проанализирована наполняемость официальных сайтов учреждений, информационных стендов, информация о деятельности учреждений, опубликованная на официальном сайте www.bus.gov.ru и в СМИ. Изучение отзывов показало, что на сайтах учреждений созданы необходимые разделы для поиска запрашиваемой информации, соблюден принцип удобства пользования сайтом, имеется информация о видах предоставляемых услуг, проводимых мероприятиях, имеются иллюстрированные вкладки. Однако на некоторых сайтах отсутствует информация о режиме работы учреждения, персональном составе работников, включая данных о руководителе, формах обслуживания, материально-техническом обеспечении учреждения, не все сайты имеют вкладку, посвященную независимой системе оценки, в некоторых случаях она «не активна»,. Кроме того, сайты учреждений не имеют единого стилевого оформления, что с одной стороны не позволяет отобразить принадлежности учреждений к одной отрасли, однако с другой - позволяет выразить индивидуальность, самобытность каждого учреждения. Сайты некоторых учреждений содержат материалы, размещенные в программах, которые не всегда имеются у пользователей. Отмечено, что только Областной геронтологический центр имеет функционирующий и активно используемый форум.

Информирование населения о предоставляемых услугах, обеспечивается в том числе с помощью средств массовой информации, информационных стендов, размещенных как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях. Дополнительно специалистами учреждений разработаны информационные буклеты. В учреждениях социального обслуживания населения регулярно проводятся «Дни открытых дверей».

В соответствии с законодательством об автономных учреждениях, приказом департамента социального развития Тюменской области № 271-п от 19.09.2012 г. ежегодно в средствах массовой информации публикуются отчеты о деятельности учреждений, содержащие сведения об учредительных документах, органах управления учреждением, оказываемых услугах, а также об исполнении государственного (муниципального) задания и использовании имущества, в том числе на официальном сайте www.bus.gov.ru.

По итогам проведенного мониторинга наиболее высокие оценки качества работы среди стационарных учреждений общего типа получили:

- Истошинский дом-интернат для престарелых и инвалидов (9,22 баллов);
- Ишимский геронтологический центр (9,15 баллов);
- Михайловский дом-интернат для престарелых и инвалидов (с интегральной оценкой в 9,11 баллов).

Среди стационарных учреждений психоневрологического типа в числе лидеров:

- Лесновский психоневрологический интернат (с интегральной оценкой в 9,93 баллов),
- Винзилинский психоневрологический интернат (9,78 баллов),
- Зареченский психоневрологический интернат (9,73 баллов).

Рейтинг по 4 типу учреждений *«Областное базовое учреждение, оказывающее социальные услуги населению на территории города*

Тюмени» не формировался в связи с тем, что к указанному типу отнесено одно учреждение – Областной геронтологический центр. Вместе с тем, деятельность данного учреждения также была оценена с учетом всех утвержденных критериев и показателей, что позволит повысить качество его работы.

Предложения по улучшению качества предоставления социальных услуг стационарными учреждениями социального обслуживания населения общего, психоневрологического типа и АУСОНТО и ДПО «Областной геронтологический центр»

В части показателя «Открытость и доступность информации об учреждении»:

- обеспечение исполнения приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 391а от 30.08.2013 «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» в части размещения (в случае отсутствия) и поддержания в актуальном состоянии информации, размещенной на официальном сайте учреждений;
- обеспечение качества информации, размещенной на сайте учреждений;
- обеспечение удобной и доступной навигации официального сайта учреждения;
- создание на официальном сайте учреждений социального обслуживания дополнительной вкладки «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта;
- создание на официальном сайте учреждений раздела «Независимая оценка качества работы учреждения» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения попечительскими советами, родительскими комитетами, результатов анкетирования, информации СМИ об учреждении, в том числе мнения и отзывов граждан, ссылок на Интернет-ресурсы, где размещена информация о деятельности учреждения;
- рассмотрение возможности популяризации официальных сайтов учреждений через СМИ, информационные материалы о деятельности учреждений, расположенные на информационных стендах, буклетах и пр.;
- обеспечение участия представителей Попечительских советов, Родительских комитетов в социально значимых мероприятиях, проводимых в учреждении, с последующим размещением информации (отзыв) об уровне проведенного мероприятия на официальном сайте.

В части показателя «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»:

- внедрение в практику работы учреждений инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность;
- совершенствование материально-технической базы учреждений по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан.

В части показателя: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»:

- организация мероприятий по контролю за соблюдением работниками учреждений основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;
- обучение, проведение рабочих совещаний с коллективом учреждений социального обслуживания по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников учреждений;
- организация проведения регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждений, выполнения ими норм профессиональной этики.

В части показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении»:

- проведение анализа обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых учреждениями;
- привлечение независимого эксперта в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию клиентов учреждений социального обслуживания, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;
- проведение анализа качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования клиентов (родственников клиентов), принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания.