



МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

«06» августа 2013г.

№ 298

г. Челябинск

Об организации работы по
формированию в системе
социальной защиты
Челябинской области
независимой оценки
качества работы
областных
государственных
учреждений социального
обслуживания

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», в целях реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 487-р «Об утверждении Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Определить ответственным за организацию независимой системы оценки качества работы областных государственных учреждений социального обслуживания (далее – учреждений) информационно-аналитический отдел Министерства социальных отношений Челябинской области (Галлямова Е.А.).
2. Утвердить прилагаемый перечень дополнительной необходимой и достоверной информации о деятельности учреждений с учетом отраслевой специфики их работы, которая должна быть предоставлена гражданам - потребителям услуг (Приложение 1).
3. Создать Общественный совет при Министерстве социальных отношений Челябинской области (далее – Министерство).

4. Утвердить прилагаемый состав Общественного совета при Министерстве (Приложение 2).

5. Утвердить прилагаемое Положение об Общественном совете при Министерстве социальных отношений Челябинской области (Приложение 3).

6. Обеспечить информационную открытость учреждений на основе соответствующих нормативных правовых актов и ведомственных актов органов, осуществляющих функции и полномочия учредителя этих учреждений.

7. Оснастить сайты учреждений сервисами «Поиск», «Карта сайта», версией для слабовидящих, а также разделом, предусматривающим возможность обращения посетителей сайта к руководству учреждения и оценки качества работы учреждения.

8. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра О.В. Бехтерева.

Министр



Л.Н. Мошкова

Галлямова Елена Александровна
(351) 263-07-86
Петриченко Анна Дмитриевна
(351) 232-39-19

Приложение 1 к
приказу Министерства
социальных отношений
Челябинской области
от «8» августа 2013 г. № 298

Перечень дополнительной необходимой и достоверной информации о деятельности учреждений, с учетом отраслевой специфики их работы, которая должна быть предоставлена гражданам - потребителям услуг в телекоммуникационной сети Интернет

- полное наименование учреждения/ краткое наименование учреждения;
- дата создания учреждения;
- учредитель;
- схема проезда к учреждению;
- юридический и фактический адреса учреждения;
- график работы учреждения;
- контактные телефоны и адрес электронной почты учреждения;
- устав учреждения;
- лицензии на осуществление деятельности;
- структура учреждения;
- подробный, иллюстрированный фотографиями перечень услуг, оказываемых учреждением;
- стандарты и административные регламенты в соответствующей сфере деятельности;
- ежегодные план работы и отчет о деятельности учреждения;
- локальные правовые акты, регламентирующие предоставление учреждением услуг;
- сведения о наградах и поощрениях учреждения;
- обзоры мнений потребителей услуг и профессиональных экспертов о качестве работы учреждения (статьи об учреждении в средствах массовой информации, выступления руководства учреждения, специалистов Министерства и др.);
- новости о деятельности учреждения;
- фотографии помещений (для проживания клиентов, кабинеты, оснащенные современным оборудованием и т.д.);
- активная сноска на официальный сайт Министерства;
- план мероприятий по улучшению качества работы учреждения, созданный по итогам проведения независимой оценки работы учреждений.

Состав Общественного совета при Министерстве социальных отношений
Челябинской области

Члены общественного совета:

- | | |
|-------------------------------------|--|
| Безруков
Евгений Николаевич | - Председатель Челябинской
областной общественной
организации Всероссийского
общества глухих (ЧООО ВОГ) (по
согласованию); |
| Коробейников
Евгений Сергеевич | - Председатель региональной
общественной волонтерской
организации «ДоброВолец» (по
согласованию); |
| Плотникова
Арина Владимировна | - Руководитель общественной
организации «Особые семьи» (по
согласованию); |
| Скворцов
Вячеслав Николаевич | - Председатель Общественной палаты
Челябинской области (по
согласованию); |
| Сурков
Анатолий Петрович | - Председатель Областного Совета
ветеранов войны, труда,
Вооруженных Сил и
правоохранительных органов (по
согласованию); |
| Сурменев
Игорь Павлович | - Председатель Совета директоров
стационарных учреждений
социального обслуживания
Челябинской области (по
согласованию); |
| Тараданов
Александр Ардалионович | - Заведующий кафедрой «Социальная
работа и социология» ФГБОУ ВПО
«ЧелГУ», доктор социологических
наук, профессор (по согласованию). |

**Положение
об Общественном совете при Министерстве социальных отношений
Челябинской области**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет основные задачи, права, порядок формирования и порядок деятельности Общественного совета при Министерстве социальных отношений Челябинской области (далее – Общественный совет).

2. Общественный совет является постоянно действующим совещательным органом при Министерстве социальных отношений Челябинской области (далее – Министерство).

3. Общественный совет создается в целях:

- повышения качества работы государственных областных учреждений социального обслуживания, в отношении которых Министерство осуществляет функции и полномочия учредителя (далее – учреждения);

- обеспечения общественного контроля деятельности учреждений;

- обеспечения взаимодействия Министерства с общественными организациями, иными некоммерческими организациями, экспертами по вопросам повышения качества работы учреждений.

4. Общественный совет в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, Указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами субъектов Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации (органами местного самоуправления), а также настоящим Положением.

II. Основные задачи Общественного совета

5. Основными задачами Общественного совета являются:

1) формирование перечня учреждений, для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;

2) определение критериев эффективности работы учреждений, которые предусматривают оценку:

- открытости и доступности информации об учреждении;
- комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- служебного поведения работников учреждения;
- долю получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в учреждении;

3) определение порядка оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений;

4) организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы учреждений, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;

III. Права Общественного совета

6. Общественный совет имеет право:

1) направлять в Министерство:

- информацию о результатах оценки качества работы учреждений;
- предложения по организации оценки качества работы учреждений, а также об улучшении качества их работы и доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг;

2) запрашивать в установленном порядке у Министерства информацию, необходимую для работы Общественного совета.

IV. Порядок формирования Общественного совета

7. Персональный состав Общественного совета формируется органом государственной власти (органом местного самоуправления), при котором создан Общественный совет, из числа представителей общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации и иных экспертов.

8. Состав Общественного совета утверждается приказом Министерства.

9. При формировании персонального состава Общественного совета должно быть обеспечено отсутствие конфликта интересов.

10. Общественный совет формируется на основе добровольного участия граждан в его деятельности.

11. Количественный состав Общественного совета составляет не менее 6 и не более 8 человек.

12. Члены Общественного совета исполняют свои обязанности на общественных началах.

13. Член Общественного совета может выйти из состава Общественного совета на основании письменного заявления.

14. Член Общественного совета может быть исключен из состава Общественного совета по решению Общественного совета в случаях, если он не участвовал в работе Общественного совета более года непрерывно.

15. Состав Общественного совета подлежит ротации не реже одного раза в два года.

V. Порядок работы Общественного совета

16. На первом заседании Общественного совета из его состава избираются председатель Общественного совета и заместитель председателя Общественного совета.

17. Председатель Общественного совета:

- утверждает план работы, повестку заседания и список лиц, приглашенных на заседание Общественного совета;
- организует работу Общественного совета и председательствует на его заседаниях;
- подписывает протоколы заседаний и другие организационные документы Общественного совета;
- вносит предложения руководителю Министерства по вопросу внесения изменений в настоящее Положение;
- взаимодействует с руководством Министерства по вопросам реализации решений Общественного совета.

18. Заместитель председателя Общественного совета:

- председательствует на заседаниях Общественного совета в случае отсутствия председателя Общественного совета;
- участвует в организации работы Общественного совета и подготовке планов работы Общественного совета.

19. Члены Общественного совета имеют право:

- вносить предложения по формированию повестки заседаний Общественного совета;
- вносить предложения в план работы Общественного совета;
- предлагать кандидатуры гражданских (муниципальных) служащих и иных лиц для участия в заседаниях Общественного совета;
- участвовать в подготовке материалов к заседаниям Общественного совета;
- высказывать особое мнение по вопросам, рассматриваемым на заседаниях Общественного совета;
- вносить предложения по вопросу формирования экспертных и рабочих групп, создаваемых Общественным советом.

20. Для обеспечения деятельности Общественного совета назначается секретарь Общественного совета из числа гражданских служащих Министерства. Секретарь Общественного совета не является членом Общественного совета.

21. Секретарь Общественного совета:

- ведет протокол заседания Общественного совета;
- уведомляет членов Общественного совета о дате и времени предстоящего заседания;

- готовит проекты решений Общественного совета и иных организационных документов Общественного совета;

- взаимодействует со структурными подразделениями Министерства по вопросам организационно-технического и информационного сопровождения деятельности Общественного совета.

22. Общественный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом своей работы на очередной календарный год, утвержденным председателем Общественного совета.

23. Основной формой деятельности Общественного совета являются заседания.

24. Заседания Общественного совета проводятся не реже одного раза в квартал в соответствии с планом работы Общественного совета.

25. Внеочередные заседания Общественного совета проводятся по решению председателя Общественного совета.

26. Члены Общественного совета лично участвуют в заседаниях Общественного совета.

27. Заседание Общественного совета считается правомочным, если в нем участвуют не менее половины членов Общественного совета.

28. Решения Общественного совета по вопросам, рассматриваемым на его заседаниях, принимаются открытым голосованием простым большинством голосов.

29. При равенстве голосов членов Общественного совета голос председателя Общественного совета (его заместителя в случае отсутствия председателя) является решающим.

30. Решения, принятые на заседаниях Общественного совета, оформляются протоколом заседания Общественного совета.

31. Члены Общественного совета, не согласные с принятыми на заседании решениями, могут письменно изложить свое особое мнение, которое приобщается к протоколу заседания.

32. В заседаниях Общественного совета могут участвовать иные лица, не являющиеся членами Общественного совета, без права голоса, по решению Общественного совета.

33. Общественный совет вправе создавать экспертные и рабочие группы по различным вопросам в установленной сфере деятельности.

VI. Заключительные положения

34. Информация о решениях, принятых Общественным советом, экспертными и рабочими группами Общественного совета, размещается на официальном сайте Министерства социальных отношений Челябинской области в сети Интернет не позднее чем через 10 дней после принятия указанных решений.

35. Организационно-техническое обеспечение деятельности Общественного совета осуществляется органом государственной власти (органом местного самоуправления), при котором создан Общественный совет.

Информация по итогам проведения независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в 2013 году (в соответствии с постановлением Постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»)

В соответствии с постановлением Постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» в 2013 году сформирована независимая система оценки качества работы (далее – НСОК) государственных учреждений социального обслуживания системы социальной защиты населения Челябинской области (далее – учреждений).

Общественным советом при Министерстве социальных отношений Челябинской области по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, утверждены Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Челябинской области (далее – Порядок); ответственные исполнители; перечень учреждений, принимающие участие в НСОК.

В декабре 2013 года членами Общественного совета проведена независимая оценка качества работы 8 областных государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания Челябинской области. По итогам проведения НСОК в соответствии с суммой набранных баллов сформирован рейтинг учреждений (Приложение 1).

Независимая оценка работы учреждений проводилась по пяти основным блокам, утвержденным постановлением Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»:

- I. Открытость и доступность информации об учреждении;
- II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- III. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг;
- IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- V. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Собранная информация о качестве работы учреждений оценивалась по 10-тибалльной шкале.

По итогам проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Челябинской области высокими баллами отмечены 2 блока показателей:

- «Время ожидания в очереди при получении социальных услуг» – средний балл - 8,7 баллов;
- «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» – средний балл – 8,7.

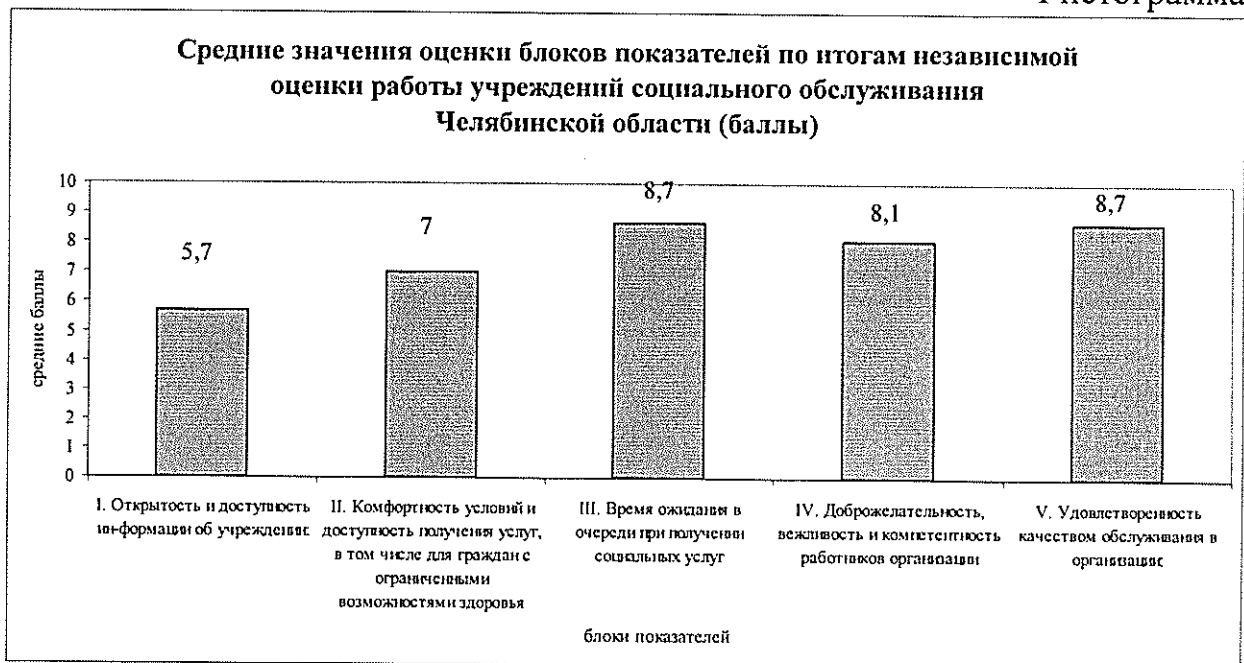
Далее, в соответствии с суммой набранных баллов, располагаются блоки показателей:

- «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» – 8,1 баллов;

- «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья» -7 баллов.

Сравнительно невысокие оценки качества работы поставлены по блоку показателей «Открытость и доступность информации об учреждении» - 5,7 баллов.

Гистограмма 1



В целом работа государственных стационарных учреждений оценена достаточно высоко, средний балл - 7,8 баллов из 10-ти.

Рейтинг учреждений, принимавших участие в НСОК, предложения по улучшению качества работы учреждений утверждены решением Общественного совета и размещены на официальном сайте Минсоцотношений в разделе «О независимой оценке организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Челябинской области», по электронному адресу: <http://minsoc74.ru/poryadok-provedeniya-nezavisimoy-ocenki-organizaciy-okazyvayushchih-socialnye-uslugi-chelyabinskoy>.

Рейтинг учреждений социального обслуживания системы социальной защиты населения Челябинской области в соответствии с итогами проведения независимой оценки качества их работы

Рейтинговый номер	Наименование учреждений	Общее количество баллов
1	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский геронтологический центр»	157
1	Областное государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Геронтологический центр»	157
2	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	153
3	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	152
4	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Синегорье»	147
5	Специальный дом-интернат	133
6	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки»	119
7	Государственное стационарное учреждение Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов	118

Предложения по итогам проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Челябинской области

I. Открытость и доступность информации об учреждении

1. Разместить информацию на официальных сайтах и стендах учреждений в соответствии со статьёй 13 Главы 4 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а также Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от №391а от 30 августа 2013 г.

2. Обеспечить на официальных сайтах учреждений сервисы, предусматривающие обратную связь с получателями услуг.

3. Утвердить локальным актом учреждения план мероприятий по обеспечению открытости и доступности информации об учреждении (официальный сайт, стенды, наглядный материал, брошюры, страницы в социальных сетях, и т.д.)

II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья

1. В соответствии с пунктом 4 статьи 19 Главы 6 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» при предоставлении социальных услуг обеспечить:

1) возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории организации социального обслуживания, а также при пользовании услугами, предоставляемыми такой организацией;

2) возможность для самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри такой организации (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации;

3) дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории такой организации, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак-проводников;

4) дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика;

5) оказание иных видов посторонней помощи.

2. Обеспечить идентификацию доступных для маломобильных групп населения элементов здания: парковочных мест, мест в общих санузлах; лифтов и подъемных устройств, зон безопасности; входных дверей и т.д.

3. Предусмотреть в планах по улучшению качества работы учреждений мероприятия по увеличению доступности зданий и помещений учреждения для маломобильных групп населения.

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

1. Обеспечить контроль за соблюдением профессиональной этики работниками путем проведения опросов клиентов – получателей услуг и их родственников.

2. Создать условия для повышения квалификации сотрудников в соответствии с утвержденными планами.

V. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации

1. Усилить контроль за выполнением норм, установленным государственным стандартом стационарного социального обслуживания.

Протокол № 1

заседания Общественного совета при Министерстве социальных отношений Челябинской области по проведению независимой оценки качества организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания

г. Челябинск

24.12.2013г.

Присутствовали:

Представители Министерства социальных отношений Челябинской области	Гусев А.В.
Начальник управления социального обслуживания	
Министерства социальных отношений Челябинской области	
Начальник отдела организации стационарного обслуживания Министерства социальных отношений Челябинской области	Мальцева С.А.
Заместитель начальника отдела организации стационарного обслуживания Министерства социальных отношений Челябинской области	Злобина Е.В.
Главный специалист информационно-аналитического отдела	Петриченко А.Д.
Представители Общественного совета	
Председатель Челябинской общественной инициативы	Коробейников Е.С.
Челябинской региональной организация «Социальная	
Инициатива»	
Председатель Общественной палаты Челябинской области	Скворцов В.Н.
Ответственный секретарь Областного Совета ветеранов войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов	Козин Е.П.
Председатель Совета директоров стационарных учреждений социального обслуживания Челябинской области	Сурменев И.П.

Повестка дня:

1. О формировании независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги, в Челябинской области.

Докладчик: начальник управления социального обслуживания Министерства социальных отношений Челябинской области А.В. Гусев.

2. Выборы Председателя и секретаря Общественного совета по формированию независимой оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания Челябинской области при Министерстве социальных отношений Челябинской области;

3. О Порядке проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Челябинской области.

Докладчик: главный специалист информационно-аналитического отдела Министерства социальных отношений Челябинской области Петриченко А.Д.

4. Обсуждение и утверждение Порядка, критериев, перечня учреждений для проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания Челябинской области.

I. СЛУШАЛИ:

О формировании независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги, в Челябинской области.

Докладчик: Начальник управления социального обслуживания Министерства социальных отношений Челябинской области А.В. Гусев.

ВЫСТУПИЛИ: Скворцов В.Н., Сурменев И.П.

РЕШИЛИ:

1. Информацию Гусева А.В. принять к сведению.
2. Провести сбор первичной информации для проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения до 24.01.2014г.
3. Провести заседание Общественного совета 29.01.2014г. с целью обсудить результаты проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения и выработки рекомендаций для оптимизации работы вышеназванных учреждений.
4. Разместить рейтинги учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения области, участвующих в независимой оценке их деятельности, на официальном сайте Министерства социальных отношений Челябинской области до 01.02.2014г.

II. Выборы Председателя и секретаря Общественного совета.

ВЫСТУПИЛИ: Гусев А.В., Скворцов В.Н.

РЕШИЛИ:

1. Выбрать председателем Общественного совета по формированию независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Челябинской области (далее – Общественного совета), Председателя Общественной палаты Челябинской области В.Н. Скворцова.
2. Выбрать секретарем Общественного совета по формированию независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Челябинской области, главного специалиста информационно-аналитического отдела Министерства социальных отношений Челябинской области Петриченко А.Д.

III. СЛУШАЛИ:

3. О Порядке проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Челябинской области.

Докладчик: главный специалист информационно-аналитического отдела Министерства социальных отношений Челябинской области Петриченко А.Д.

ВЫСТУПИЛИ: Гусев А.В., Мальцева С.А., Козин Е.П., Злобина Е.В., Коробейников Е.С., Скворцов В.Н., Сурменев И.П.

РЕШИЛИ:

1. Информацию Петриченко А.Д. принять к сведению.
2. Утвердить ответственными исполнителями:
 - председателя Челябинской региональной общественной организация «Социальная Инициатива» Коробейникова Е.С. по сбору информации для оценки критерия II. «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»;
 - председателя Областного Совета ветеранов войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов Суркова А.П. по проведению опроса граждан – потребителей услуг организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.
4. Обсуждение и утверждение Порядка, критериев, перечня учреждений для проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений социального обслуживания Челябинской области.

ВЫСТУПИЛИ: Гусев А.В., Мальцева С.А., Козин Е.П., Злобина Е.В., Петриченко А.Д., Коробейников Е.С., Скворцов В.Н., Сурменев И.П.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Челябинской области (далее – Порядок).
2. Утвердить перечень государственных учреждений системы социальной защиты населения участвующих в независимой оценке качества их работы (Приложение 2 Порядка).

Председатель Общественного совета



В.Н. Скворцов

Секретарь



А.Д. Петриченко

Утвержден решением
 Общественного совета при
 Министерстве социальных
 отношений Челябинской
 области от
 «30» января 2014 года
 Основание: протокол
 заседания Общественного
 совета
 от «30» января 2014 г. № 2

Рейтинг учреждений социального обслуживания системы социальной
 защиты населения Челябинской области

Рейтинговый номер	Наименование учреждений	Общее количество баллов
1	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский геронтологический центр»	157
1	Областное государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Геронтологический центр»	157
2	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	153
3	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	152
4	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Синегорье»	147
5	Специальный дом-интернат	133
6	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки»	119
7	Государственное стационарное учреждение Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов	118

Информация по итогам проведения независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в 2013 году (в соответствии с постановлением Постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»)

В соответствии с постановлением Постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» в 2013 году сформирована независимая система оценки качества работы (далее – НСОК) государственных учреждений социального обслуживания системы социальной защиты населения Челябинской области (далее – учреждений).

Общественным советом при Министерстве социальных отношений Челябинской области по формированию независимой системы оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги, утверждены Порядок проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Челябинской области (далее – Порядок); ответственные исполнители; перечень учреждений, принимающие участие в НСОК.

В декабре 2013 года членами Общественного совета проведена независимая оценка качества работы 8 областных государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания Челябинской области. По итогам проведения НСОК в соответствии с суммой набранных баллов сформирован рейтинг учреждений (Приложение 1).

Независимая оценка работы учреждений проводилась по пяти основным блокам, утвержденным постановлением Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»:

- I. Открытость и доступность информации об учреждении;
- II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- III. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг;
- IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- V. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Собранная информация о качестве работы учреждений оценивалась по 10-тибалльной шкале.

По итогам проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Челябинской области высокими баллами отмечены 2 блока показателей:

- «Время ожидания в очереди при получении социальных услуг» – средний балл - 8,7 баллов;

- «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации» – средний балл – 8,7.

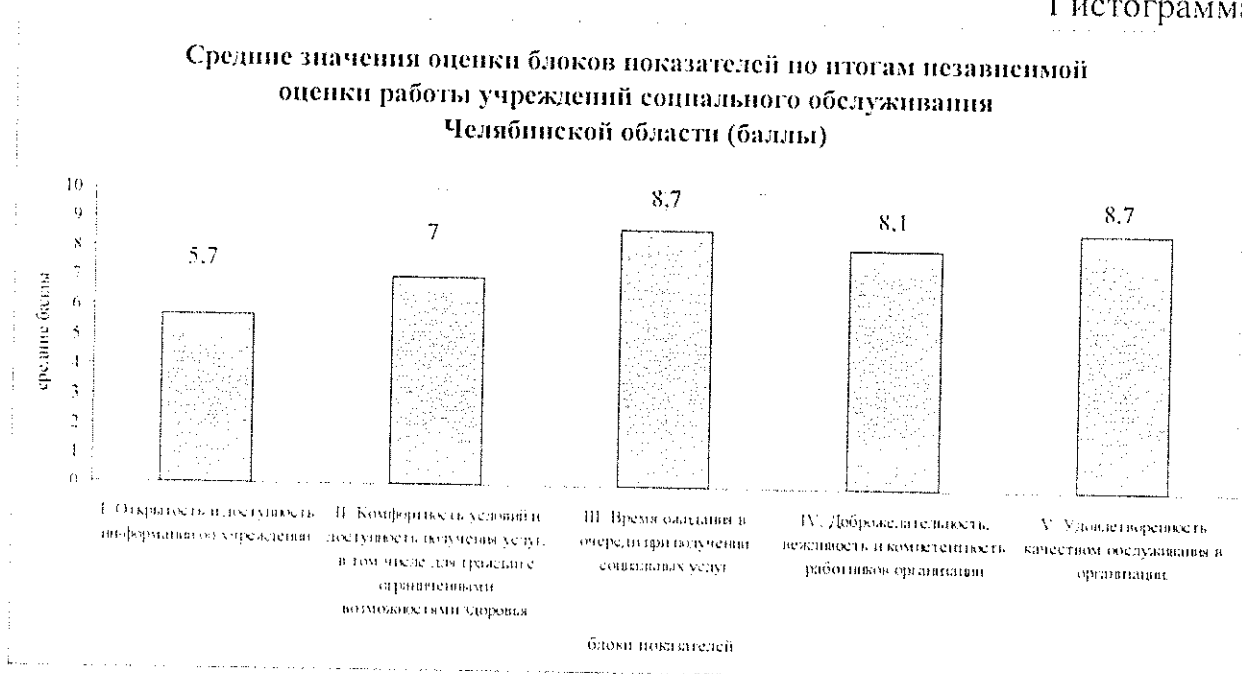
Далее, в соответствии с суммой набранных баллов, располагаются блоки показателей:

- «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации» – 8,1 баллов;

- «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья» -7 баллов.

Сравнительно невысокие оценки качества работы поставлены по блоку показателей «Открытость и доступность информации об учреждении» - 5,7 баллов.

Гистограмма 1



В целом работа государственных стационарных учреждений оценена достаточно высоко, средний балл - 7,8 баллов из 10-ти.

Рейтинг учреждений, принимавших участие в НСОК, предложения по улучшению качества работы учреждений утверждены решением Общественного совета и размещены на официальном сайте Минсоцотношений в разделе «О независимой оценке организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Челябинской области», по электронному адресу: <http://minsoc74.ru/poryadok-provedeniya-nezavisimoy-ocenki-organizaciy-okazyvayushchih-socialnye-uslugi-chelyabinskoy>.

Рейтинг учреждений социального обслуживания системы социальной защиты населения Челябинской области в соответствии с итогами проведения независимой оценки качества их работы

Рейтинговый номер	Наименование учреждений	Общее количество баллов
1	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Челябинский геронтологический центр»	157
1	Областное государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Геронтологический центр»	157
2	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Верхнеуральский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	153
3	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Магнитогорский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	152
4	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Синегорье»	147
5	Специальный дом-интернат	133
6	Государственное стационарное учреждение социального обслуживания «Красноармейский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Березки»	119
7	Государственное стационарное учреждение Челябинский дом-интернат №1 для престарелых и инвалидов	118

Предложения по итогам проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания Челябинской области

I. Открытость и доступность информации об учреждении

1. Разместить информацию на официальных сайтах и стендах учреждений в соответствии со статьёй 13 Главы 4 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а также Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от №391а от 30 августа 2013 г.

2. Обеспечить на официальных сайтах учреждений сервисы, предусматривающие обратную связь с получателями услуг.

3. Утвердить локальным актом учреждения план мероприятий по обеспечению открытости и доступности информации об учреждении (официальный сайт, стенды, наглядный материал, брошюры, страницы в социальных сетях, и т.д.)

II. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья

1. В соответствии с пунктом 4 статьи 19 Главы 6 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» при предоставлении социальных услуг обеспечить:

1) возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории организации социального обслуживания, а также при пользовании услугами, предоставляемыми такой организацией;

2) возможность для самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри такой организации (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации;

3) дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории такой организации, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак-проводников;

4) дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика;

5) оказание иных видов посторонней помощи.

2. Обеспечить идентификацию доступных для маломобильных групп населения элементов здания: парковочных мест, мест в общих санузлах; лифтов и подъемных устройств, зон безопасности; входных дверей и т.д.

3. Предусмотреть в планах по улучшению качества работы учреждений мероприятия по увеличению доступности зданий и помещений учреждения для маломобильных групп населения.

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

1. Обеспечить контроль за соблюдением профессиональной этики работниками путем проведения опросов клиентов – получателей услуг и их родственников.

2. Создать условия для повышения квалификации сотрудников в соответствии с утвержденными планами.

V. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации

1. Усилить контроль за выполнением норм, установленным государственным стандартом стационарного социального обслуживания.