

Протокол № 20
заседания Общественного совета
при Департаменте социальной защиты населения Вологодской области
(далее – Общественный совет)

27 сентября 2017 года

г.Вологда

В заседании Общественного совета приняли участие:

Председатель Общественного совета: Рябова Наталия Леонидовна, председатель Совета некоммерческого Благотворительного фонда помощи молодым инвалидам колясочникам «Храбрые русские сердца»

Члены Общественного совета:

Смирнов Василий Константинович, член Вологодского областного совета ветеранов.

Крюков Леонид Юрьевич, председатель областного правления ВОИ.

Абрядина Ольга Васильевна, председатель ОО «Союз социальных работников», директор БУСО «Социально-реабилитационный центр «Альтаир».

Калясин Валерий Михайлович, председатель региональной общественной организации Вологодской областной Федерации профсоюзов.

Замараева Тамара Васильевна, член комиссии по развитию гражданского общества Общественной Палаты Вологодской области, член Президиума Вологодского областного Совета женщин.

Черствая Ольга Евгеньевна, директор ЧУ СО «Детская деревня – SOS Вологда».

Приглашены:

Г.В. Манюкова, начальник Управления по социальным вопросам, опеке и попечительству Департамента социальной защиты населения области;

И.М. Рылеева, и.о.начальника отдела организации социального обслуживания населения и работы с ветеранами управления по социальным вопросам, опеке и попечительству Департамента социальной защиты населения области;

С.В. Розова, и.о. начальника отдела по вопросам семьи и детства Управления по социальным вопросам, опеке и попечительству Департамента социальной защиты населения области;

И.А. Воропаева, и.о. начальника управления по вопросам развития социальной инфраструктуры Департамента социальной защиты населения области;

Каневская Е.Ю., директор БУ СО ВО «Череповецкий центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Навигатор»;

Л.А. Беляева, заместитель директора по социально-реабилитационной работе АУ СО ВО «Череповецкий ПНИ»;

С.В. Ступникова, директор БУ СО ВО «КЦСОН Тарногского района».

Повестка дня:

1. О результатах социологического исследования «Оценка качества предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания Вологодской области в 2017 году», проведенных ООО Исследовательский центр «Единое мнение».

Информируют:

Рябова Наталия Леонидовна, председатель Общественного совета при департаменте социальной защиты населения области

Манюкова Галина Васильевна, начальник управления по социальным вопросам, опеке и попечительству Департамента социальной защиты населения области

2. О перечне организаций для проведения независимой оценки качества в 2018 году.

Информируют:

Рылеева Ирина Михайловна, и.о. начальника отдела организации социального обслуживания и работы с ветеранами управления по социальным вопросам опеки и попечительства

1. СЛУШАЛИ:

1. О результатах исследования «Оценка качества предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания Вологодской области в 2017 году», проведенных ООО Исследовательский центр «Единое мнение».

Рябову Н.Л., Манюкову Г.В.,

Заслушав и обсудив информацию выступающих о результатах исследования «Оценка качества предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания Вологодской области в 2017 году», проведенных ООО Исследовательский центр «Единое мнение» общественный совет отмечает, что социологическое исследование на тему: «Оценка качества предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания Вологодской области» проведено в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 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» и приказом Минтруда от 8 декабря 2014 года № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки оказания услуг организациями социального обслуживания».

Основными целями проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, являются следующие: повышение качества и доступности социальных услуг для населения;

улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций социального обслуживания области (далее – ОСО); стимулирование повышения качества работы ОСО; организация диалога ОСО с потребителями.

Отмечено, что оценка – это системное и непредвзятое изучение какого-либо объекта. Независимая оценка – это оценка, осуществляемая независимой специализированной организацией (оператором оценки) или специалистами, не являющимися представителями организации, чья деятельность оценивается.

Качество услуги можно оценить по двум основным показателям: соответствие услуги «стандарту» и соответствие услуги требованиям (ожиданиям) потребителей социальных услуг (ПСУ).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания включила в себя оценку условий оказания услуг по общим критериям: открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг.

В рамках данной независимой оценки организацией – оператором проведены следующие мероприятия:

- проведено анкетирование в целях изучения мнения клиентов о качестве оказания социальных услуг;
- проанализирована информация на официальных сайтах;
- рассмотрены другие источники информации о качестве работы учреждения;
- составлены отчеты по независимой оценке качества работы учреждений.

Исследование проводилось на основе принципа конфиденциальности.

Оператором собраны необходимые данные, которые обработаны, проанализированы. Итоговым документом является отчет о выполнении исследования.

ВЫСТУПИЛИ:

В.К. Смирнов, Н.Л. Рябова, О.В. Абрядина, Л.Ю. Крюков, Г.В. Манюкова, Т.В. Замараева, С.В. Ступникова, Л.А. Беляева, Е.Ю. Каневская.

В своем выступлении участники заседания отметили, что при проведении независимой оценки качества нужна единая методика (единый порядок расчета показателей, характеризующих критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания по всем формам (стационарная, нестационарная, на дому), установление единой формы отчета о результатах независимой оценки качества). Также необходимо адаптировать анкету к определенной категории граждан (пожилые люди, несовершеннолетние и др.).

Независимая оценка проводилась три года (2015-2017) разными операторами, подходы у всех разные. К организациям – операторам, осуществляющим сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, должны быть единые требования.

2. СЛУШАЛИ:

О перечне организаций для проведения независимой оценки качества в 2018 году.

Рылееву И.М.

Учитывая, что в 2018 году необходимо провести независимую оценку качества в 35% от общего количества организаций социального обслуживания (от 75) рекомендовано включить в перечень 27 организаций.

РЕШИЛИ:

1. Информацию выступающих принять к сведению.

2. Утвердить результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания области на основании итогов исследования «Оценка качества предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания Вологодской области в 2017 году», представленных ООО Исследовательский центр «Единое мнение».

3. Сформировать на основании итогов исследования рейтинг организаций по результатам независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году.

Срок: до 30 сентября 2017 года.

4. Рекомендовать Департаменту социальной защиты населения области (Л.В. Каманина):

- направить результаты исследования руководителям организаций социального обслуживания области, участвующим в независимой оценке качества предоставления услуг в 2017 году, для ознакомления и анализа в сравнении с другими организациями социального обслуживания;

Срок: до 28 сентября 2017 года.

- запросить у руководителей организаций социального обслуживания области Планы мероприятий по устранению недостатков работы и улучшению качества оказания услуг;

Срок: до 10 октября 2017 года.

- разместить:

- результаты исследования на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru);

Срок: до 30 сентября 2017 года;

- рейтинг организаций социального обслуживания области (на основании результатов независимой оценки) на официальном сайте Департамента социальной защиты населения области;

Срок: до 25 декабря 2017 года.

- организовать и провести совещание с руководителями организаций социального обслуживания области и Общественным советом при Департаменте социальной защиты населения области с обсуждением результатов независимой оценки качества предоставления социальных услуг

(далее – НОК), предложений по организации и проведению социологических исследований в рамках НОК в последующие годы, об устранении недостатков, выявленных в ходе НОК;

Срок: 1 полугодие 2018 года;

- рассмотреть возможность проведения обучающего семинара по ведению сайтов организаций социального обслуживания области для специалистов организаций социального обслуживания;

Срок: 1 квартал 2018 года.

5. Утвердить перечень организаций социального обслуживания области, подлежащих независимой оценке качества в 2018 году (прилагается).

6. Обратиться к Депутатам Государственной Думы Российской Федерации Канаеву А.В., Шулепову Е.Б. об ускорении рассмотрения вопроса принятия проекта Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания» (поручение Президента РФ по итогам совместного заседания Госсовета и Комиссии по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития от 4 мая 2017 года).

Голосовали: единогласно.

Председатель Общественного совета

 Н.Л. Рябова

