

Начальнику Департамента социальной  
защиты населения Томской области  
М.А. Киняйкиной

Уважаемая Марина Александровна!

В соответствии с пунктом 4 протокола от 03.10.2019 № 2 заседания Общественного совета при Департаменте социальной защиты населения Томской области, планом работы Общественного совета на 2020 год, в течение 2020 года в рамках общественного контроля оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания рабочей группой Общественного совета и организацией-оператором проведена оценка качества условий оказания услуг и социологическое обследование следующих организаций социального обслуживания, подведомственных Департаменту социальной защиты населения Томской области:

- 1) ОГАУ «Шегарский психоневрологический интернат «Забота»;
- 2) ОГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Александровского района»;
- 3) ОГАУ «КЦСОН Томской области»;
- 4) ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск»;
- 5) ОГКУ «ЦСПН Верхнекетского района»;
- 6) ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевой»;
- 7) ОГКУ «ЦСПН г. Кедровый»;
- 8) ОГКУ «ЦСПН Зырянского района»;
- 9) ОГКУ «ЦСПН Тегульдетского района»;
- 10) ОГКУ «ЦСПН Александровского района»;
- 11) ОГБУ «ЦСА г. Томска».

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организаций, оказывающих социальные услуги, были использованы методы анкетирования, структурированного наблюдения и документальный метод. Для каждого метода организацией-оператором был разработан инструментарий, с помощью которого выявлялись показатели по следующим переменным:

- 1) оценка открытости и доступности информации об организации;
- 2) оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- 3) оценка доступности услуг для инвалидов;
- 4) оценка доброжелательности, вежливости работников организации;
- 5) оценка удовлетворенности условиями оказания услуг.

Для оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания использовались три группы показателей:

- 1) показатели, сформированные на основании анализа официального сайта обследуемой организации социального обслуживания и других официальных источников информации;
- 2) показатели, сформированные на основании изучения мнения получателей социальных услуг при анкетном опросе;
- 3) показатели, сформированные на основании анализа информации полученной из невключенного наблюдения специалистами организации-оператора.

Оценка качества работы организаций социального обслуживания производилась посредством невключенного структурированного наблюдения,

Вх. ДСЗН ТО

11 ДЕК 2020

59/4560

анализа сайтов организаций, а также с помощью опроса получателей услуг организаций социального обслуживания. В процессе анкетирования были опрошены получатели социальных услуг в организациях:

стационарной формы социального обслуживания - ОГАУ «Шегарский психоневрологический интернат «Забота» - 100 респондентов, ОГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Александровского района - 23 респондента, ОГБУ «ЦСА г. Томска» - 85 респондентов;

в форме социального обслуживания на дому - ОГАУ «КЦСОН Томской области» - 309 респондентов, ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск» - 238 респондентов, ОГКУ «ЦСПН Верхнекетского района» - 119 респондентов, ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевой» - 44 респондента, ОГКУ «ЦСПН г. Кедровый» - 15 респондентов, ОГКУ «ЦСПН Зырянского района» - 48 респондентов, ОГКУ «ЦСПН Тегульдетского района» - 40 респондентов, ОГКУ «ЦСПН Александровского района» - 16 респондентов.

Основные выводы по результатам независимой оценки.

1. Организации социального обслуживания в целом получили высокий итоговый показатель качества оказания услуг - 95,44 баллов. В организациях созданы достаточно хорошие условия для качественного предоставления услуг.

2. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки получили такие критерии, как «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания» (99,56 баллов) и «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (99,71 баллов).

3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» в целом получил оценку (96,91 баллов).

4. Критерий «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» в целом оценен в 92,69 баллов. Снижение оценок по данному критерию вызвано неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах и официальных сайтах организаций, требованиям, установленным нормативными правовыми актами.

5. Менее высокие оценки в целом зафиксированы по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (88,31 баллов). Существенное влияние на оценку данного критерия внесли оценки по показателю «оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов (70,91 баллов) и «обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (93,94 баллов). Получатели услуг с установленной группой инвалидности в целом скорее высоко оценили уровень доступности услуг (98,21 баллов). Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит значительный вклад в итоговый балл независимой оценки по большинству организаций.

Общие рекомендации по результатам независимой оценки.

В целях повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания рекомендуется:

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях социального обслуживания.

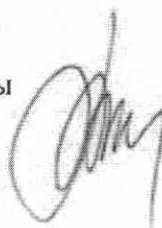
2. Продолжить работу по улучшению уровня доступности организаций социального обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обеспечив помещения и прилегающие территории необходимым оборудованием.

3. Улучшить информационное обеспечение деятельности организаций социального обслуживания, в частности привести в соответствие с нормативными правовыми актами стенды и официальные сайты организаций.

**Рейтинг организаций по результатам независимой оценки качества по предоставлению социальных услуг в 2020 году**

№ п/п	Наименование учреждения	Сумма баллов	Рейтинговое место учреждения
<b>Стационарное и полустационарное социальное обслуживание</b>			
1.	ОГБУ «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Александровского района»	95,41	2
2.	ОГАУ «Шегарский психоневрологический интернат «Забота»	95,49	1
3.	ОГБУ «Центр социальной адаптации г. Томска»	93,30	3
<b>ИТОГО средняя сумма баллов по всем учреждениям:</b>		<b>94,73</b>	
<b>Социальное обслуживание на дому</b>			
4.	ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Александровского района»	95,98	6
5.	ОГКУ «Центр социальной поддержки населения г. Стрежевого»	92,35	7
6.	ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Верхнетокского района»	97,99	1
7.	ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Зырянского района»	97,36	4
8.	ОГКУ «Центр социальной поддержки населения г. Кедрового»	89,67	8
9.	ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Тегульдетского района»	97,68	2
10.	ОГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области»	97,08	5
11.	ОГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО Северск»	97,49	3
<b>ИТОГО средняя сумма баллов по всем учреждениям:</b>		<b>95,7</b>	

Председатель Общественного совета  
при Департаменте социальной защиты  
населения Томской области



М.Ю. Колмаков