

*Получено М.А.
для работы
28.10.19 г.упр/*

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ В АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

И.о. министра социального
развития и труда
Астраханской области
Петелину О.А.

Уважаемый Олег Александрович!

Направляю Вам для рассмотрения результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Астраханской области, проведенной в 2019 году, и предложения Общественного совета по улучшению работы этих организаций, утверждённые на заседании 24.10.2019.

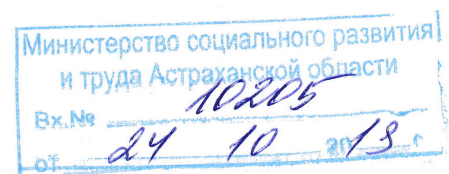
Приложение: на 6 л.

Председатель

В.А.

Р.А. Воробьева

Воробьева Роза Ахатовна
89086149590



Информация

о результатах независимой оценки качества оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания Астраханской области

ФГБОУВО «Астраханский государственный университет» как организацией оператором, определённой Общественным советом при министерстве социального развития и труда Астраханской области (далее – Общественный совет) в рамках проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в учреждениях, подведомственных министерству социального развития и труда Астраханской области, для решения поставленных задач был организован сбор, обобщение и анализ полученных данных. С этой целью осуществлено:

- открытое включённое наблюдение (анализ документов, представленных на информационных стендах в помещениях организаций (учреждений) социального обслуживания Астраханской области);
- анализ информации сайтов организаций социального обслуживания Астраханской области;
- опрос получателей услуг по средствам раздаточного анкетирования.

Оценка проводилась по перечню показателей, сформированных с учётом методических рекомендаций Минтруда РФ и одобренных Общественным советом.

Опрос проводился по фиксированной выборке. Согласно техническому заданию, формирование выборки для проведения опроса не менее 150 человек по каждой организации, входящей в утверждённый перечень.

В ходе проведённого социологического опроса было опрошено 2 471 респондент, из которых 16,3% респонденты мужского пола и 83,7% респондентов женского пола соответственно. Средний возраст респондентов составил 66,1 года.

Большинство опрошенных (71,5%), являющихся получателями услуг организаций социального обслуживания Астраханской области, обращались к информации, размещённой на стендах учреждений социального обслуживания. Данный показатель свидетельствует о важности и необходимости размещения информации о деятельности учреждения социального обслуживания населения и предоставляемых им услугах.

Подавляющее большинство респондентов-получателей услуг (98,2%), обращавшихся за получением информации к информационным стендам в помещениях учреждений социального обслуживания, удовлетворены полностью, размещённой на них информацией.

Из общего числа опрошенных получателей услуг информационными сайтами данных учреждений пользовались только 41,9% респондентов. Данный показатель свидетельствует о низкой осведомлённости получателей услуг о возможности получения информации и услуг по средствам сайтов учреждений в сети Интернет. Также данный показатель может быть связан с возрастными показателями получателей услуг. Средний возраст опрошенных

составил 66 лет, что может указывать на нежелание пользоваться сайтами, а получать услугу напрямую в учреждении социального обслуживания.

Подавляющее большинство респондентов-получателей услуг (93,4%), обращавшихся за получением информации к сайтам учреждений социального обслуживания, как и в случае с информационными стендами в помещениях организации, удовлетворены работой и информацией, размещённой на данных сайтах.

Абсолютное большинство участников опроса (97,4%) удовлетворены своевременностью предоставления услуг в организациях (учреждениях) учреждении социального обслуживания.

Одновременно с показателем своевременности оказания услуг, абсолютное большинство респондентов были удовлетворены комфортностью предоставления услуг в момент обращения (96,6%).

Из общего числа опрошенных, 66,4% респондентов имеют определённую группу инвалидности, что относит их в специальную группу получателей услуг.

Из общего числа получателей услуг (или представителей получателей) имеющих группу инвалидности, большинство (96,5%) удовлетворены услугами организаций и учреждений социального обслуживания.

Абсолютное большинство участников опроса (97,3%) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью как работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания населения, так и работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания населения.

В ходе анализа полученной первичной социологической информации было выявлено, что дистанционными способами взаимодействия с организацией (учреждением) социального обслуживания населения пользовались 67,7% респондентов. Остальная часть (32,3%) предпочла дистанционному способу взаимодействия личное обращение в организацию.

Из общего числа получателей услуг, обращавшихся в организацию (учреждение) социального обслуживания населения дистанционно – 98,6% были удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме.

Подавляющее большинство получателей услуг учреждений социального обслуживания населения (99,0%), участвовавших в опросе готовы рекомендовать организации, в которые они обращались своим родственникам и знакомым.

Подавляющее большинство получателей услуг учреждений социального обслуживания населения (98,0%), участвовавших в опросе удовлетворены организационными условиями предоставления услуг в данных учреждениях.

Подавляющее большинство получателей услуг учреждений социального обслуживания населения (99,0%), участвовавших в опросе удовлетворены условиями оказания услуг в организации обращения.

Анализ предложений получателей услуг на местах, показал, что большое количество комментариев направлено на создание условий для занятий спортом, увлечение количества различным экскурсионных мероприятий. Особое внимание необходимо уделить на КЦСОН Красноярского района, в котором, по мнению получателей услуг, необходимо ускорить переход в новое здание или провести ремонт имеющихся, что подтверждается данными открытого наблюдения. Относительно проблемы перехода в новые здания и проведения ремонтов, стоит отметить, что данная проблема также остро стоит в Володарском, Наримановском и Ахтубинском районах.

Также стоит отметить низкую заинтересованность получателей услуг в плане использования электронных сайтов учреждений. Данный показатель свидетельствует о низкой осведомлённости получателей услуг о возможности получения информации и услуг по средствам сайтов учреждений в сети Интернет, также связан с возможностью недоверия, нежелания и отсутствия компетентности в использовании современных способов получения услуг, в том числе и дистанционных.

Анализируя данные отдельных показателей, характеризующие общие критерии качества условий оказания услуг организациями социальной сферы необходимо отметить, что большинство учреждений выполняют все требования по соответствию заявленным параметрам, но стоит обратить внимание на следующие низкие показатели отдельных учреждений (организаций) социального обслуживания населения:

1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (конкретно на информационных стендах в помещении организации (учреждения):

ГКУСОН АО «КЦСОН Икрянинского района» (80 баллов из 100),
ГКУСОН АО «КЦСОН Наримановского района» (27 баллов из 100),
ГКУСОН АО «КЦСОН, Черноярского района» (70 баллов из 100),
ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района» (40 баллов из 100).

Конкретно на официальном сайте организации (учреждения) в информационно телекоммуникационной сети «Интернет»:

ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района» (80 баллов из 100).

2. Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на официальном сайте организации (учреждения):

ГКУСОН АО «КЦСОН Наримановского района» (64 балла из 100),
ГКУСОН АО «КЦСОН, г. Знаменск» (82 балла из 100),
ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района» (83 балла из 100).

3. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:

ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района» (60 баллов из 100),
ГКУСОН АО «КЦСОН Наримановского района» (65 баллов из 100).

4. Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг:

ГАУ АО «Многопрофильный социально-оздоровительный центр «Здравушка» (81 балл из 100),

ГКУСОН АО «КЦСОН Красноярского района» (89 баллов из 100).

4. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов:

ГАУ АО «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег» (40 баллов из 100),

ГКУСОН АО «КЦСОН Володарского района» (40 баллов из 100),

ГКУСОН АО «КЦСОН Красноярского района» (60 баллов из 100),

ГКУСОН АО «КЦСОН г. Знаменск» (60 баллов из 100),

ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района» (20 баллов из 100),

ГКУСОН АО «КЦСОН Наримановского района» (40 баллов из 100),

ГКУСОН АО «КЦСОН Черноярского района» (0 баллов из 100),

ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района» (60 баллов из 100),

ГКУСОН АО «КЦСОН Лиманского района» (20 баллов из 100).

5. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

ГКУСОН АО «КЦСОН Красноярского района» (60 баллов из 100),

ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района» (60 баллов из 100).

6. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов):

ГКУСОН АО «КЦСОН Черноярского района» (40 баллов из 100),

ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района» (40 баллов из 100)

Сравнивая результаты подобного исследования, проведённого в 2015 и 2017 годах, можно сделать следующие выводы.

Оценку качества и полноты информации о работе учреждения можно сопоставить с уровнем информированности получателей услуг. Так количество тех, кто при опросе высоко оценил уровень информированности в 2015 году (88% опрошенных) и в 2017 (93% опрошенных), повысилось в сравнении с теми, кто высоко оценивает качество и полноту информации в 2019 году (96%).

В 2015 году 89% астраханцев оценивали уровень доступности социальных услуг как высокий, в 2017 этот показатель повысился – такого мнения придерживались 92,8%, а в 2019 году уже 96,6% респондентов были удовлетворены комфортностью предоставления услуг в момент обращения.

Наконец, готовность дать рекомендации родственникам или знакомым относительно какого-либо учреждения с 2015 года выросла с 88% до 94,8% в 2017 году и до 99,0% в 2019 году.

В целом стоит отметить положительную динамику в общем уровне удовлетворённости качеством предоставления социальных услуг в организациях социального обслуживания среди населения Астраханской области в период с 2015 по 2019 годы.

В соответствии с единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утверждённым приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н полученные итоговые значения по всем показателям позволяют провести оценку качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) социального обслуживания Астраханской области и их общую эффективность работы.

Суммарно 90 и более баллов набрали 14 учреждений из 16 участвовавших в независимой оценке. Два учреждения (ГКУСОН АО «КЦСОН Черноярского района» и ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района») не преодолели барьер в 90 баллов.

Проведённое комплексное социологическое исследование позволило выявить и систематизировать проблемные вопросы в деятельности организаций (учреждений) социального обслуживания Астраханской области.

Сопоставление нормативно установленных требований к деятельности учреждений социального обслуживания населения, фактических сведений об организации работы по основным направлениям исследования с учётом мнений получателей услуг позволили сделать ряд предложений по улучшению качества оказания услуг организациями (учреждениями) социального обслуживания Астраханской области:

создать условия для занятий спортом в учреждениях социального обслуживания,

увеличить количество экскурсионных мероприятий для получателей услуг учреждений социального обслуживания.

ускорить переход в новые здания и ускорить проведения ремонта имеющихся помещений в учреждениях Красноярского, Володарского, Наримановского и Ахтубинского районов.

усилить работу по информированию потенциальных получателей услуг о возможности получения информации и услуг по средствам сайтов учреждений в сети Интернет.

обратить внимание на работу ГКУСОН АО КЦСОН Наримановского и Енотаевского районов относительно размещения информации на информационных стендах в помещении организации.

обратить внимание на показатели удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на официальном сайте организации (учреждения) в ГКУСОН АО «КЦСОН Наримановского района».

обратить особое внимание на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов. Только 4 учреждения из 16 выполняют заявленные требования. В учреждении ГКУСОН АО «КЦСОН Черноярского района» вообще отсутствуют условия для обслуживания посетителей с наличием инвалидности.