

## **О проведении независимой оценки качества работы государственных учреждений Омской области, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения**

Под независимой оценкой качества работы государственных учреждений (далее – независимая оценка) понимается оценка деятельности государственных учреждений в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными общественным советом в установленном порядке, и составление рейтингов качества работы государственных учреждений (далее – рейтинг).

Решением Общественного совета при Министерстве труда и социального развития Омской области (далее – Министерство) 23 сентября 2014 года утвержден Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений Омской области, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения (далее – Порядок), которым установлены основные подходы и требования к функционированию независимой оценки качества работы государственных учреждений Омской области, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания населения, находящихся в ведении Министерства (далее – государственные учреждения).

В 2014 году независимая оценка проводилась в 38 комплексных центрах социального обслуживания населения Омской области (далее – КЦСОН). В настоящее время указанные учреждения осуществляют деятельность в каждом муниципальном образовании Омской области (32 КЦСОН) и в 5 административных округах г. Омска (в Центральном АО – 2 учреждения, в Октябрьском, Ленинском, Кировском, Советском АО – по 1-му учреждению).

Независимая оценка проводилась в целях:

- обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы КЦСОН, в том числе путем формирования рейтингов, в целях реализации принадлежащего получателям социальных услуг права выбора конкретного КЦСОН для получения социальных услуг;

- определения результативности деятельности КЦСОН и принятия своевременных мер по повышению эффективности или оптимизации их деятельности;

- своевременного выявления негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранения их причин путем реализации планов мероприятий.

Для проведения независимой оценки использовались 13 из 17 показателей качества работы государственных учреждений, утвержденных Общественным советом (далее – показатели).

С учетом специфики работы КЦСОН не осуществлялась независимая оценка по таким показателям, как:

- 1) соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого;

- 2) удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и пр.);

3) доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных государственных учреждений;

4) удовлетворенность качеством питания.

Независимая оценка проводилась по следующим показателям:

1. Открытость и доступность информации о государственном учреждении:

1) размещение информации о государственном учреждении на сайте: [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

2) полнота, актуальность и понятность информации о государственном учреждении, размещаемой на отраслевом сайте Министерства или сайте учреждения (при его наличии);

3) наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг;

4) доля лиц, которые считают информирование о работе государственного учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным.

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

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных и полустационарных условиях.

3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:

1) среднее время ожидания получения услуг в государственном учреждении;

2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное.

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников государственного учреждения:

1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников государственного учреждения;

2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников государственного учреждения;

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в государственном учреждении:

1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в государственном учреждении;

2) доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать государственное учреждение друзьям, родственникам, знакомым;

3) доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации;

4) число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных государственным учреждением;

5) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).

Для оценки деятельности КЦСОН проводились экспертная оценка и анализ информации:

- на основе информации, размещенной на сайте: [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), – по показателю "Размещение информации о государственном учреждении на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)";

- на основе информации, размещенной на официальном и отраслевом сайтах Министерства ([www.mtsr.omskportal.ru](http://www.mtsr.omskportal.ru), [www.omskmintrud.ru](http://www.omskmintrud.ru)), – по показателям "Полнота, актуальность и понятность информации о государственном учреждении, размещаемой на отраслевом сайте Министерства или сайте учреждения (при его наличии)", "Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг";

- на основе невключенного наблюдения – по показателю "Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных и полустационарных условиях";

- на основе анализа ведомственной статистики (отчеты КЦСОН, форма статистического наблюдения 5-Собес "Сведения о социальном обслуживании граждан пожилого возраста, инвалидов и лиц без определенного места жительства", обращения граждан, поступающие в Министерство, и ответы на указанные обращения), – по показателям "Доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации", "Число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных государственным учреждением (жалоб на 100 получателей услуг)".

Исследование интернет-сайтов: [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), [www.mtsr.omskportal.ru](http://www.mtsr.omskportal.ru), [www.omskmintrud.ru](http://www.omskmintrud.ru) – проводилось через сплошной просмотр с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации, качества и полноты ее содержания.

В рамках проведения независимой оценки в ноябре 2014 года был проведен социологический опрос в виде анкетирования. Опрос проводился в 38 КЦСОН. Число участников опроса – 609 человек. В целях достижения репрезентативности результатов опроса распределение респондентов по муниципальным районам Омской области и административным округам города Омска осуществлено на основе данных ведомственной статистической отчетности.

Координаторы работы по проведению анкетирования – члены Общественного совета при Министерстве Леонова Л.С., Белов Е.И., Седельникова М.Г. Указанными членами Общественного совета при Министерстве были сформированы группы интервьюеров. В г.Омске в качестве интервьюеров выступили волонтеры из числа студентов юридического факультета Омского государственного университета, в 32 сельских районах – члены Омской областной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов и Омской областной организации Общероссийской общественной организации "Всероссийское общество инвалидов".

На основании результатов опроса определены значения следующих показателей:

- 1) доля лиц, которые считают информирование о работе государственного учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным;
- 2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное
- 3) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников государственного учреждения;
- 4) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников государственного учреждения;
- 5) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в государственном учреждении;
- 6) доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать государственное учреждение друзьям, родственникам, знакомым;
- 7) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).

Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в государственном учреждении" определялось по совокупности ответов респондентов на вопросы анкеты.

*Итоги независимой оценки по показателю "Открытость и доступность информации о государственном учреждении"*

Оценка интернет-сайтов проводилась методом сплошного просмотра содержания страниц web-ресурса для выявления и фиксации признаков наличия соответствующей обязательной информации. Для оценки сайтов были выделены следующие блоки информации:

1) информативность сайтов, которая включает в себя общую информацию о КЦСОН, информацию о коллективе, услугах и дополнительную информацию, ориентированную на удовлетворение информационных запросов потребителей услуги и т.д.;

2) коммуникативность сайтов (наличие сервисов, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей со специалистами КЦСОН).

Федеральным законом 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" (далее – Федеральный закон № 256-ФЗ) внесены изменения с 21 октября 2014 года в Федеральный закон от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации" и с 1 января 2015 года в Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации". В указанные федеральные законы внесены статьи, определяющие независимую оценку качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания

(далее – учреждения), информационную открытость учреждений. Закон определяет, что учреждения должны обеспечить открытость и доступность информации о своей деятельности, которая должна быть размещена на официальном сайте органов государственной власти субъектов Российской Федерации, учреждений в сети Интернет.

Результаты независимой оценки показали, что в настоящее время информация, указанная в Федеральном законе № 256-ФЗ, в сети Интернет на сайтах Министерства и на страницах учреждений, размещенных на сайтах Министерства, представлена не в полном объеме.

По состоянию на 1 декабря 2014 года согласно полученным результатам можно констатировать низкую степень открытости и доступности информации о КЦСОН в сети Интернет, среднее количество баллов составило чуть более половины из возможных (22 из 40 баллов). Наибольшее значение (25 баллов) получили КЦСОН Знаменского, Крутинского, Нововаршавского, Одесского, Усть-Ишимского, Черлакского районов. Наименьшее количество баллов (14 – 17 баллов) – КЦСОН Колосовского, Марьяновского, Муромцевского, Омского районов.

Таким образом, в среднем уровень пользовательской доступности информации, предоставляемой потребителям заочно, составляет чуть более половины от максимального процента соответствия по указанному показателю. Требуется содержание сайтов Министерства привести в соответствие с Федеральным законом № 256-ФЗ, свести к минимуму все выявленные информационные недоработки.

*Итоги независимой оценки по показателю "Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья"*

В соответствии с порядком оценка комфортности условий и доступность получения социальных услуг для граждан с ограниченными возможностями здоровья выполнялась по показателю "Степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных и полустационарных условиях".

По состоянию на 1 декабря 2014 года из 38 КЦСОН оказывают услуги населению в отделениях дневного пребывания (в полустационарных условиях) 7 КЦСОН: все 6 КЦСОН, расположенные на территории города Омска, и КЦСОН Исилькульского района, расположенный в г. Исилькуле Омской области.

Максимальный результат набранных по показателю баллов по указанному показателю – 10 баллов.

Максимальную сумму баллов получил КЦСОН "Любава" Советского АО г. Омска. Остальных КЦСОН, по которым проводилась оценка по показателю, оснащены не в полном объеме специальным оборудованием для лиц с ограниченными возможностями здоровья (полученная оценка – 5 баллов).

Итоги независимой оценки по показателю "Время ожидания в очереди при получении социальных услуг"

Оценки по показателю "Время ожидания в очереди при получении социальных услуг" составила в среднем 18 из 20 баллов.

Максимальный возможный результат (20 баллов) получили 11 КЦСОН (КЦСОН Большеуковского, Знаменского, Москаленского, Муромцевского, Оконешниковского, Русско-Полянского, Саргатского, Седельниковского, Усть-Ишимского, Шербакульского районов, КЦСОН "Пенаты").

Наименьший результат (15 баллов) – 3 КЦСОН (КЦСОН Полтавского, Тюкалинского районов, КЦСОН "Любава").

Итоги независимой оценки по показателю "Доброжелательность, вежливость и компетентность работников государственного учреждения"

Доброжелательность и компетентность работников, проявляющиеся в процессе непосредственного контакта с клиентами, составила в среднем 18 из 20 баллов, что соответствует высокому уровню.

Самый высокий рейтинг по указанному показателю (максимальный возможный результат) получили 14 КЦСОН (КЦСОН Знаменского, Колосовского, Крутинского, Любинского, Москаленского, Одесского, Русско-Полянского, Саргатского, Седельниковского, Тарского, Усть-Ишимского, Черлакского районов, КЦСОН "Пенаты", КЦСОН "Рябинушка").

Однако среди КЦСОН есть и те, результат которых составил только 10 – 15 баллов, в их числе – КЦСОН Называевского, Таврического, Тюкалинского районов, КЦСОН "Любава".

Итоги независимой оценки по показателю "Удовлетворенность качеством обслуживания в государственном учреждении"

Оценки по показателю "Удовлетворенность качеством обслуживания в государственном учреждении" в среднем 40 из 50 баллов.

По данному показателю следует отметить, что практически во всех КЦСОН удовлетворенность клиентов качеством социального обслуживания достаточно высока. Выше среднего значения 40 баллов оценку получили 30 КЦСОН.

Наименьшее количество баллов (30 – 33 балла) получили 5 КЦСОН (КЦСОН Азовского, Большереченского, Большеуковского, Муромцевского районов, КЦСОН "Любава").

Общие итоги независимой оценки, рейтинг КЦСОН

Расчет общей суммы баллов проводился по итогам независимой оценки в 2014 году по двум вариантам (с учетом показателя "Степень выполнения

условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных и полустационарных условиях" (далее – показатель) и без учета данного показателя).

Поскольку оценка по указанному показателю осуществлялась только по 7 КЦСОН, построение рейтинга по 38 КЦСОН в целях получения сопоставимых данных проведена без учета указанного показателя.

В соответствии с Порядком каждому КЦСОН присвоен порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. КЦСОН, получившим наивысшую интегральную оценку качества работы, присвоен 1-й номер.

Результаты независимой оценки утверждены на заседании Общественного совета при Министерстве 23 декабря 2014 года.

## Рейтинг КЦСОН по итогам независимой оценки в 2014 году

Наименование КЦСОН	сумма баллов	Рейтинговое место
КЦСОН Русско-Полянского района	31,25	1
КЦСОН "Бережок" Саргатского района	31,25	1
КЦСОН "Пенаты" ЦАО г. Омска	31,25	1
КЦСОН Знаменского района	30,80	2
КЦСОН Одесского района	30,65	3
КЦСОН Седельниковского района	30,50	4
КЦСОН Крутинского района	30,20	5
КЦСОН Москаленского района	30,15	6
КЦСОН Любинского района	29,80	7
КЦСОН Усть-Ишимского района	29,70	8
КЦСОН Черлакского района	29,65	9
КЦСОН Шербакульского района	29,00	10
КЦСОН "Вдохновение" ОАО г. Омска	28,60	11
КЦСОН Тевризского района	28,55	12
КЦСОН "Рябинушка" ЦАО г. Омска	28,35	13
КЦСОН Павлоградского района	28,15	14
КЦСОН Нововаршавского района	27,85	15
КЦСОН Кормиловского района	27,70	16
КЦСОН Колосовского района	27,40	17
КЦСОН Калачинского района	27,35	18
КЦСОН Полтавского района	26,65	19
КЦСОН Таврического района	26,50	20
КЦСОН "Надежда" Гарского района	26,30	21
КЦСОН Нижнеомского района	26,25	22
КЦСОН "Родник" ЛАО г. Омска	26,10	23
КЦСОН Называевского района	25,80	24
КЦСОН Оконешниковского района	25,80	24
КЦСОН "Сударушка" КАО г. Омска	25,80	24
КЦСОН Исилькульского района	25,70	25
КЦСОН Горьковского района	25,10	26
КЦСОН Марьяновского района	25,10	26
КЦСОН Тюкалинского района	24,90	27
КЦСОН Азовского района	23,10	28
КЦСОН Муромцевского района	22,65	29
КЦСОН Большереченского района	22,30	30
КЦСОН Омского района	22,15	31
КЦСОН "Любава" САО г. Омска	21,8	32
КЦСОН Большеуковского района	21,60	33