

Департамент здравоохранения, труда и социальной защиты населения
Ненецкого автономного округа
166000, г. Нарьян-Мар, ул. Смидовича, д.25

ПРОТОКОЛ № 1

**заседания Общественного совета по независимой
оценке качества условий оказания услуг организациями
социальной сферы на территории
Ненецкого автономного округа**

от 30 января 2025

15-00

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВУЮЩИЙ:

Председатель Окружного совета Ненецкой окружной
общественной организации Всероссийской
организации ветеранов войны и труда

Т.Н. Орлова

СЕКРЕТАРЬ:

Заместитель председателя РОО «Всероссийское
общество инвалидов»

 В.А. Хабаров

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Заместитель руководителя Департамента
здравоохранения, труда и социальной защиты
населения Ненецкого автономного округа по
социальным вопросам

П.А. Лудников

Председатель Совета РОО «Ветеран НАО»

А.С. Чупров

Исполнительный директор-руководитель аппарата РО
НАО «Ассоциация юристов России»

С.В. Полугрудова

Член РОО ветеранов боевых действий «ЩИТ»

А.С. Мясников

РАССМАТРИВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ:

**1. Подведение итогов независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социальной сферы на территории Ненецкого автономного округа в
2024 году.**

ВЫСТУПИЛИ:

Лудников П.А, заместитель руководителя Департамента здравоохранения, труда и
социальной защиты населения Ненецкого автономного округа по социальным вопросам.

общественной организации по оказанию помощи детям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам и их семьям «Особое детство»:

с учетом итогов независимой оценки качества, разработать и утвердить по согласованию с Департаментом, планы мероприятий по улучшению качества оказания услуг;

разместить планы мероприятий по улучшению качества работы учреждений на своих официальных сайтах и обеспечить их выполнение.

Информация заслушана.

РЕШИЛИ:

1) Отчет по независимые оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы на территории Ненецкого автономного округа в 2024 году, принять.

2) Рекомендовать Департаменту:

2.1) разместить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru в сети «Интернет» и на официальном сайте Департамента;

2.2.) разработать план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.

Председатель



Орлова Т.Н.

Секретарь



Хабаров В.А.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы на территории Ненецкого автономного округа в 2024 году.

В ходе выявления и сбора мнения граждан о качестве условий оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания опросом было охвачено 718 респондент.

№ п/п	Организация	Количество респондентов (чел.)
1	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания населения Ненецкого автономного округа «Комплексный центр социального обслуживания»	600
2	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения Ненецкого автономного округа «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	40
3	Межрегиональная общественной организации по оказанию помощи детям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам и их семьям «Особое детство»	78
Всего		718

Анализ результатов электронного анкетирования проводился специалистами организации – оператора ООО «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 1».

Оценка условий оказания услуг проводилась по показателям, отражающим следующие критерии:

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы (это наполняемость сайтов и информационных стендов организациями социального обслуживания);
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Согласно полученным результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями, оказывающими социальные услуги, распределение по рейтингу следующее.

Максимальное значение показателей (98,5 баллов из 100 возможных), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, получено:

- государственным бюджетным учреждением социального обслуживания населения Ненецкого автономного округа «Комплексный центр социального обслуживания»;
- государственным бюджетным стационарным учреждением социального обслуживания системы социальной защиты населения Ненецкого автономного округа «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- межрегиональной общественной организации по оказанию помощи детям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам и их семьям «Особое детство».

Средние значения показателей (по всем 3 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 96,0 балла (из 100 возможных);
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,9 балла;

- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 98,0 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 100 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 100 балла.

Среднее значение показателей по пяти общим критериям по отрасли в целом составило в 2024 году 98,5 балла, что в целом отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и может быть интерпретировано как «отлично», согласно градации баллов сайта bus.gov.ru.

По результатам проведенной в 2024 году независимой оценки был выделен перечень недостатков по общим критериям в условиях оказания услуг организациями социального обслуживания Ненецкого автономного округа, которые рекомендовано устранить.

Наибольшее количество недостатков зафиксировано по критерию качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания «Доступность услуг для инвалидов».

Все организации из числа подлежащих независимой оценке в 2024 году не обладают или обладают, но частично, необходимыми условиями для обеспечения возможности инвалидам получать услуги наравне с другими; помещения, здания и прилегающие к ним территории организаций не отвечают требованиям доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В представленный ниже перечень для формирования плана для устранения выявленных недостатков включены организации социального обслуживания Ненецкого автономного округа, которые получили по результатам НОК менее 100,0 баллов по соответствующему общему критерию оценки.

1. ГБСУ СО системы социальной защиты населения НАО «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

1.1. Критерий открытости и доступности информации об организации.

По данному критерию на официальном сайте организации отсутствуют следующая необходимая информация, а именно:

- О финансово-хозяйственной деятельности
- О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль.

По данному критерию на информационном стенде организации не в полной мере размещены необходимая информация, а именно:

- О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль.

1.2. Критерий комфортности условий предоставления услуг.

По данному критерию получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. В учреждении отсутствуют следующие условия комфортности:

- Доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте организации и пр.)

1.3. Критерий доступности услуг для инвалидов.

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

1.4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций.

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Для поддержания высокого уровня условий оказания услуг рекомендуем периодически проводить

тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

1.5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг.

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- доступная среда
- условия
- своевременность.

2. ГБУ СО населения НАО «Комплексный центр социального обслуживания»

2.1. Критерий открытости и доступности информации об организации.

По данному критерию замечаний не выявлено.

2.3. Критерий комфортности условий предоставления услуг.

По данному критерию замечаний не выявлено.

2.4. Критерий доступности услуг для инвалидов.

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновлять материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

2.5. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций.

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

2.6. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг.

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан были получены следующие пожелания и рекомендации (приведены оригинальные суждения):

- Очень все устраивает, только лифта нет, тяжело подниматься на 2 и 3 этаж
- доступная среда.

3. МОО по оказанию помощи детям с ОВЗ и инвалидам, и их семьям «Особое детство».

3.1. Критерий открытости и доступности информации об организации.

По данному критерию на официальном сайте организации отсутствуют следующие способы необходимая информация, а именно:

- раздел «Часто задаваемые вопросы»

По данному критерию на официальном сайте организации отсутствуют следующая необходимая информация, а именно:

- О наличии лицензий на осуществление деятельности
- О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль.

По данному критерию на информационном стенде организации не в полной мере размещены необходимая информация, а именно:

- О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль

3.2. Критерий комфортности условий предоставления услуг.

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) обновить материально-техническое оснащение в организации.

3.3. Критерий доступности услуг для инвалидов.

В ходе обследования организации было выявлено отсутствие следующих условий доступности услуг для людей с ОВЗ:

- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Рекомендуем (по возможности и на усмотрение руководителя организации) регулярно обновлять материально-техническое оснащение в учреждении, организовать отсутствующие условия доступности для инвалидов.

3.4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций.

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Рекомендуем периодически проводить тренинги/семинары/мастер классы с коллективом по этике взаимодействия с получателями услуг.

3.5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг.

По данному критерию получатели услуг в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг. Рекомендуем работать над улучшением качества условий оказания услуг в целом, постоянно работать над уровнем оказания услуг, совершенствовать материально-техническую базу организации.

В ходе сбора мнения получателей услуг от граждан не были получены пожелания и рекомендации об улучшении деятельности организации.

Предложения Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Департаменте здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа по повышению качества предоставленных услуг в сфере социального обслуживания по итогам независимой оценки:

1. Подготовить рекомендации и поручения по повышению качества работы подведомственных учреждений.

2. Обеспечить постоянную техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг путем размещения на сайтах организаций анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. Рекомендуется размещение прямой ссылки на анкету, в случае ее расположения на внешнем информационном ресурсе. В целях повышения активности участия в анкетировании получателей социальных услуг, ссылка (гиперссылка) должна быть оформлена в яркий баннер, расположенный на главной странице официального сайта.

3. Разместить результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru в сети «Интернет» и на официальном сайте Департамента.

4. Государственному бюджетному учреждению социального обслуживания населения Ненецкого автономного округа «Комплексный центр социального обслуживания», государственному бюджетному стационарному учреждению социального обслуживания системы социальной защиты населения Ненецкого автономного округа «Пустозерский дом-интернат для престарелых и инвалидов», межрегиональной