

Слайд 1

ДОКЛАД
«О взаимодействии министерства труда, занятости
и социального развития Архангельской области с негосударственными
поставщиками социальных услуг: компетенция министерства»

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями социального обслуживания

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Архангельской области, является одной из компетенций министерства.

Наше министерство является координатором по проведению независимой оценке качества в отношении организаций не только в сфере социального обслуживания, но и в сфере культуры, образования и охраны здоровья.

Ежегодно министерство готовит сводный публичный отчет Губернатора АО о результатах независимой оценки качества организаций социальной сферы, который заслушивается и обсуждается сначала на комиссиях в Общественной палате Архангельской области, затем на комиссии по здравоохранению и социальной политике АОСД, а затем на сессии Архангельского областного Собрания депутатов.

Слайд 2

В соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ в сфере социального обслуживания независимая оценка проводится в отношении:

- 1) организаций социального обслуживания, которые расположены на территории Архангельской области и учредителями которых является Архангельская область,
- 2) а также в отношении негосударственных организаций социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации.

Слайд 3

В 2020 году оценку негосударственных организаций проводил общественный совет, состав которого был утвержден на заседании Общественной палаты Архангельской области в марте 2018 года.

Напомню, что Общественный совет сформирован из семи представителей общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, объединений инвалидов, организаций ветеранов.

Слайд 4

В 2021 году общественный совет обновлен. В новом составе общественного совета председателем избрана Елена Юрьевна Шинкарева, председатель Союза общественных объединений инвалидов.

Вся информация о представителях общественного совета размещена на официальном сайте министерства, а также на федеральном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (сайт bus.gov.ru).

Слайд 5

На слайде представлены организации, которые прошли оценку в 2020 году. Оценка проводилась в отношении коммерческих организаций, включенных в государственную информационную систему «Реестр поставщиков социальных услуг в Архангельской области» (индивидуальные предприниматели и общества с ограниченной ответственностью).

Напомню, что организации, которые прошли независимую оценку в 2020 году, должны изучить рекомендации и устранить выявленные недостатки.

В марте 2021 года министерством направлялось в ваш адрес письмо о результатах независимой оценки в отношении негосударственных организаций, включенных в реестр поставщиков социальных услуг Архангельской области.

Все материалы по независимой оценке размещены на официальном сайте министерства в виджете «Общественный совет», в разделе «Независимая система оценки качества работы организаций». В этом же разделе размещена анкета, которая заполняется на сайте получателями услуг. В анкете вносится информация об организации и об удовлетворенности получателей условиями оказания услуг.

Слайд 6

Негосударственные организации, которые проходили независимую оценку второй раз, показали по всем показателям оценки рост (возрос показатели открытости и доступности информации, комфортности оказания услуг, доброжелательности и вежливости работников, удовлетворенности получателей услуг).

Средний показатель оценки качества в сфере социального обслуживания в 2020 году составил 71,8 балла.

Наибольшее количество баллов набрало Общество с ограниченной ответственностью «Пансионат для пожилых людей и инвалидов «Забота» - 89,1 балла.

Акционерное общество «Почта России» была исключена из оценки из-за отсутствия получателей услуг (поставщик не сдавал документы на получение компенсации из областного бюджета).

На слайде представлены итоговые баллы по всем негосударственным организациям, прошедшим оценку.

Если сгруппировать организации по формам социального обслуживания, то наибольшее количество баллов в стационарной форме социального обслуживания набрал Пансионат для пожилых людей

и инвалидов «Забота», в полустационарной форме - Индивидуальный предприниматель Клиндюк Анна Васильевна, а в форме на дому - Общество с ограниченной ответственностью «Социальная служба «Участие».

Слайд 7

Наибольшее число замечаний в ходе проведения независимой оценки качества выявлено по вопросам обеспечения доступности услуг для инвалидов. Основные замечания представлены на слайде. Отмечу, что доступность услуг для инвалидов в негосударственных организациях значительно ниже, чем в государственных организациях.

Государственные организации систематически направляют заявки на дополнительное финансирование в рамках подпрограммы «Доступная среда» государственной программы «Социальная поддержка граждан в Архангельской области». Так, на создание доступности услуг для инвалидов из областного бюджета в 2021 году выделено 7893,1 тыс. рублей.

Слайд 8

Также присутствуют замечания по неполному и несвоевременному размещению информации на официальных сайтах в сети «Интернет» и на информационных стендах негосударственных организаций.

Слайд 9

В мае этого года состоялось очередное заседание Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Архангельской области (далее – Общественный совет).

Общественный совет утвердил перечень организаций социального обслуживания, включенных в независимую оценку качества в 2021 году, в который вошли 19 комплексных центров социального обслуживания, Центр реабилитации «Родник», Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства, Центр помощи совершеннолетним гражданам с ментальными особенностями и негосударственная организация «Центр помощи «Право на жизнь».

Независимая оценка качества будет проведена в соответствии с Порядком проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Архангельской области, на 2021 год, принятым Общественным советом (порядок размещен на сайте министерства).

Прошу всех ознакомиться с порядком проведения оценки, так как в следующем году в оценку будут включены организации, которые оказывают услуги семьям с детьми и детям. В порядке подробно расписаны все требования к размещению информации на информационных стендах и на официальных сайтах, требования к доступности услуг для маломобильных

групп населения, также оператором будут проведены контрольные закупки услуг путем обращения тайного получателя

Кроме этого, Общественный совет рассмотрел и согласовал конкурсную документацию на проведение электронного аукциона по определению оператора, который осуществит сбор информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2021 году.

В 2021 году Общественному совету и оператору предстоит оценить открытость информации об организации, доступность и комфортность условий оказания услуг получателям, доброжелательность работников и удовлетворенность качеством оказания услуг получателей.

Слайд 10

Также информирую, что результаты независимой оценки государственных и негосударственных организаций (общества с ограниченной ответственностью) размещаются не только на официальном сайте министерства, но и на сайте bus.gov.ru. Результаты независимой оценки качества индивидуальных предпринимателей на сайте bus.gov.ru не размещаются из-за отсутствия технической возможности.

На сайте bus.gov.ru получатели услуг могут оставить отзыв о качестве условий оказания услуг в организациях социального обслуживания, культуры, охраны здоровья и образования.

Оценка способствует повышению качества оказания услуг, поэтому министерством проводится мониторинг отзывов получателей услуг.