

Результаты  
проведения независимой оценки качества работы учреждений социального  
обслуживания

г.Владимир

05.12.2016

Согласно Федеральному закону № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» независимая оценка качества оказания услуг (НОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания;
- повышения качества их деятельности.

Для оценки используются следующие общие критерии:

- 1) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (7 показателей);
- 2) комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (5 показателей);
- 3) время ожидания предоставления социальной услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (3 показателя);
- 5) удовлетворенность качеством оказания услуг (5 показателей).

В 2016 году НОК проведена в 21 учреждении (35% от общего числа учреждений (показатель установлен Минтрудом):

- 7 – комплексных центров социального обслуживания Владимирской области;
- 13 – стационарных учреждений общего и психоневрологического профилей Владимирской области;
- 1 - Владимирская региональная общественная организация социальной адаптации граждан «Благо».

Для сбора необходимой информации проведен комплекс мероприятий:  
**- анкетирование получателей услуг.**

К опросу привлечено 1240 получателей социальных услуг (20% от общего числа получателей).

Анкетирование проводилось с привлечением представителей:

- Владимирской областной общественной организации Всероссийского общества инвалидов;
- общественной организации «Совет ветеранов войны и труда»;
- общественной организации «Центр молодежной инициативы»;
- совета ветеранов войны, труда и правоохранительных органов;
- КТОСов;

- союза журналистов Владимирской области;
- волонтеров из числа учащихся образовательных учреждений.

Согласно рекомендациям Минтруда формы анкеты разработаны по типам учреждений: для стационаров, где получатели услуг проживают; для учреждений, оказывающих услуги на дому.

Кроме результатов анкетирования, которое отражает мнение граждан об их удовлетворенности полученными услугами, учреждения оцениваются и по другим параметрам:

- **полнота и открытость информации об учреждении** (наличие информационных стендов, табличек, количество поступающих жалоб и т.п.), а также комфортность условий и доступность получения услуг для маломобильных граждан (соблюдение всех требований доступности для лиц с нарушением слуха, зрения, инвалидов-колясочников).

На этом этапе была проведена визуальная проверка учреждений социального обслуживания, направлены контрольные обращения, осуществлены контрольные звонки. По результатам проверки оформлены протоколы экспертов.

- **полнота информации об учреждении, размещенная на официальном сайте самого учреждения, а также на федеральном сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru).**

На данном этапе изучена наполняемость указанных сайтов, проверена актуальность размещенной информации.

После сбора необходимой информации осуществлен расчет показателей по каждому критерию в соответствии с методикой, утвержденной приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995Н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

На основе общей суммы показателей по всем критериям оценки определено интегральное значение количественных результатов НОК.

Каждому учреждению, в отношении которого проведена оценка, присвоен порядковый номер по мере уменьшения итогового количества баллов.

Рейтинг учреждений сформирован путем упорядочивания присвоенных учреждениям порядковых номеров в соответствии с рейтинговым количеством баллов.

Рейтинги сформированы по типам учреждений – стационарные учреждения (стационарное обслуживание) и комплексные центры социального обслуживания населения (надомная форма обслуживания).

**Рейтинг учреждений  
социального обслуживания населения, предоставляющие  
услуги стационарного обслуживания**

№ в рейтинге	Наименование учреждения	Количество баллов
1	ГБУСО ВО "Арбузовский психоневрологический интернат"	<b>40,77</b>
2	ГБУСО ВО "Психоневрологический интернат г.Гусь-Хрустальный, п.Гусевский"	<b>40,45</b>
3	ГАУСОВО "Кольчугинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов"	<b>40,45</b>
4	ГБУСО ВО "Муромский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	<b>40,13</b>
5	ГБУСО ВО "Ковровский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	<b>40,04</b>
6	ГКУСО ВО "Кольчугинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей"	<b>39,65</b>
7	ГБУСО ВО "Болотский психоневрологический интернат"	<b>39,12</b>
8	ГБУСО ВО "Гороховецкий психоневрологический интернат"	<b>38,65</b>
9	ГБУСО ВО "Владимирский психоневрологический интернат"	<b>38,41</b>
10	ГБУСО ВО "Новлянский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов"	<b>38,10</b>
11	ГБУСО ВО "Оргтрудовой дом-интернат для престарелых и инвалидов"	<b>37,80</b>
12	ГБУСО ВО "Собинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	<b>37,80</b>
13	ГБУСО ВО "Суздальский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	<b>36,86</b>

**Рейтинг учреждений  
социального обслуживания населения, предоставляющих  
услуги надомной формы обслуживания**

№ в рейтинге	Наименование учреждения	Количество баллов
1	ГБУСО ВО "Ковровский КЦСОН"	<b>30</b>
2	ГБУСО ВО "КЦСОН Кольчугинского района"	<b>29,96</b>
3	ГБУ СО ВО "КЦСОН Собинского района"	<b>29,92</b>
4	ГБУСО ВО "Вязниковский КЦСОН"	<b>29,87</b>
5	ГБУ СО ВО "Гусь-Хрустальный КЦСОН"	<b>29,86</b>
6	ГБУ СО ВО "Киржачский КЦСОН"	<b>29,18</b>
7	ГБУ СО ВО "Владимирский КЦСОН"	<b>28,69</b>

