

Социальная экспертиза

автономная некоммерческая организация



670031, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Терешковой, д.6.
Тел. 8 (3012) 23-08-74; 23-02-89; 8-902-1-66-03-59; 8-914-63-00-108.
<http://soc-expert.ru/> info@soc-expert.ru

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

О проведении социальной экспертизы по договору 87/14 от «23» июля 2014 г.

1. Описание социальной проблемы и ее текущее состояние.

В целях реализации Указа Президента РФ «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» от 7 мая 2012 г. № 597 и Перечня поручений Президента РФ по реализации Послания Президента Федеральному Собранию РФ от 12 декабря 2012 г. Минтрудом России совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти с участием общественных организаций разработан проект постановления Правительства Российской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

К организациям, оказывающим социальные услуги, в рамках данного постановления отнесены государственные и муниципальные учреждения в сфере образования, здравоохранения, социального обслуживания, культуры, физической культуры и спорта.

Важнейшим элементом независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, является информационная открытость учреждений, обеспечение доступности информации об их деятельности для граждан-потребителей услуг.

1. Для проведения независимой оценки использованы показатели качества работы организаций социального обслуживания населения, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об организации:

уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru ;

полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте;

наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг;

доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных;

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, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях;

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

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

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания;

доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных;

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных;

доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных;

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных;

доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных;

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных;

доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг;

число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);

удовлетворенность качеством питания;

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

2. Объект социальной экспертизы

Оценка качества предоставления социальных услуг в АУСО «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»

3. Предмет социальной экспертизы

Изучение общественного мнения о перечне предоставляемых социальных услуг, качестве предоставления услуг, информированности населения и пользователей услугами, открытость информации о деятельности учреждения, качестве работы персонала.

4. Заключение о соответствии нормативных правовых актов и деятельности органов государственной власти, решений и деятельности органов местного самоуправления положениям социальной политики

Основными нормативными актами, подлежащими обязательному исполнению в учреждениях социального обслуживания населения в Республики Бурятия, являются:

Федеральный закон от 10.12.1995 N 195-ФЗ (ред. от 25.11.2013) "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации";

Государственный стандарт предоставления реабилитационных услуг населению Республики Бурятия, утвержден постановлением Правительства Республики Бурятия от 9 февраля 2009 г. № 39.

Проведенная социальная экспертиза в аспекте объекта – независимой оценки качества – показала:

Основные положения данных статей Закона в целом соблюдаются в АУСО «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие». По результатам проведенной социальной экспертизы требование Законодательства в представленных частях соблюдается в АУСО «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие». Имеющиеся данные социологических опросов не выявили фактов нарушения представленных положений Закона и Государственного стандарта Республики Бурятия.

5. Положения документов, имеющиеся материалы и/или факты деятельности, которые могут иметь негативные социальные последствия, оценка их возможных масштабов

Не выявлены.

6. Оценка на предмет соответствия законным интересам граждан проектов нормативных правовых актов, социальных проектов и программ, вывод о целесообразности и допустимости их реализации

Проведение независимой оценки показателей качества работы организации социального обслуживания осуществлялось последовательно в 4 этапа.

- На первом «организационном» этапе проведены следующие мероприятия:

- 1) определение Перечня в текущем периоде;
- 2) уточнение при необходимости показателей качества работы организаций социального обслуживания;
- 3) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

- На втором «подготовительном» этапе:

1) проведен анализ нормативно - правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

2) разработаны методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет.

- На третьем «сбор первичной информации» этапе осуществлено:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) сбор статистических данных;

4) проведение анкетирования (опросов);

5) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

- На четвертом «анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания» этапе проведено:

1) систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

4) анализ первоначальных значений исследуемых параметров и показателей;

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания с целью предоставления информации для дальнейшего формирования рейтинга.

Полученные результаты в разрезе рекомендуемых показателей:

Наименование показателей:

1. Открытость и доступность информации об организации:

1) уровень рейтинга на сайте www.hus.gov.ru (0) – рейтинга нет. Значение показателя – 7. Выявленный балл, процент, значение – 0. Процент по отношению к значению показателя – 0%. Итоговое значение – 0.

Информация представлена.Рейтинга нет.

2) полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте.

Значение показателя – 7. Выявленный балл, процент, значение – 9,5. Процент по отношению к значению показателя – 95%. Итоговое значение – 6,65.

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

Значение показателя – 8. Выявленный балл, процент, значение – 7,4. Процент по отношению к значению показателя – 62 %. Итоговое значение – 4,96.

- 4) доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным 73%

Значение показателя – 8. Выявленный балл, процент, значение – 5,8. Процент по отношению к значению показателя – 58,8 %. Итоговое значение – 4,7.

Представленная информация на сайте, размещенная в СМИ, на стендах учреждения соответствует следующим положениям:

1. Информация:

а) о дате создания, учредителе (учредителях), месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты организации социального обслуживания и ее филиалов (при наличии);

б) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

в) о формах социального обслуживания и видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;

г) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;

д) о руководителе организации социального обслуживания, его заместителях, руководителях филиалов организации социального обслуживания (при их наличии);

е) о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;

ж) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (в том числе о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья получателей социальных услуг, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных ресурсах, к которым обеспечивается доступ получателей социальных услуг);

з) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по каждой форме социального обслуживания по видам социальных услуг, на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;

и) об объеме деятельности по предоставлению социальных услуг, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам за счет средств физических и (или) юридических лиц;

к) о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;

л) иная информация, необходимая для расчета значений показателей качества работы организации социального обслуживания.

2. Документы:

а) копия устава организации социального обслуживания;

б) копии лицензий (при наличии) на осуществление образовательной деятельности, медицинской деятельности (с приложениями);

в) копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации социального обслуживания, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы организации социального обслуживания;

г) копии правил внутреннего распорядка получателей социальных услуг, правил

внутреннего трудового распорядка, коллективного договора;

д) копии документа о порядке предоставления социальных услуг за плату, в том числе образец договора о предоставлении социальных услуг за плату, документа об утверждении стоимости предоставления социальных услуг по видам социальных услуг;

е) копии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, отчетов об исполнении таких предписаний.

3. Иная информация и документы, которые размещаются, опубликовываются по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которых являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

- 1) Степень выполнения условий доступности для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях

Значение показателя – 10. Выявленный балл, процент, значение – 9,3. Процент по отношению к значению показателя – 93 %. Итоговое значение – 9,3.

- 2) Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого – 100%;

Значение показателя – 10. Выявленный балл, процент, значение – 100%. Процент по отношению к значению показателя – 100%. Итоговое значение – 10.

- 3) Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг – 100%

Значение показателя – 8. Выявленный балл, процент, значение – 75 %. Процент по отношению к значению показателя – 60,1 %. Итоговое значение – 4,8.

3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:

- 1) Среднее время ожидания получения социальных услуг (дн)

Значение показателя – 7. Выявленный балл, процент, значение – 0. Процент по отношению к значению показателя – 100%. Итоговое значение – 7.

- 2) Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительной, от числа опрошенных (75%)

Значение показателя – 8. Выявленный балл, процент, значение – 69%. Процент по отношению к значению показателя – 55,5%. Итоговое значение – 4,44.

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

- 1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных работников организации социального обслуживания (100%) Значение показателя – 9. Выявленный

балл, процент, значение – 88%. Процент по отношению к значению показателя – 79,6%. Итоговое значение – 7,16.

2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (79%)

Значение показателя – 9. Выявленный балл, процент, значение – 79%. Процент по отношению к значению показателя – 71,4 %. Итоговое значение – 6,42.

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (76%) Значение показателя – 10. Выявленный балл, процент, значение – 76. Процент по отношению к значению показателя – 76%. Итоговое значение – 7,6.

2) доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания (85%) Значение показателя – 9. Выявленный балл, процент, значение – 76,9%. Процент по отношению к значению показателя – 76,9%. Итоговое значение – 6,92.

3) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (77%) Значение показателя – 8. Выявленный балл, процент, значение – 77. Процент по отношению к значению показателя – 62 %. Итоговое значение – 4,96.

4) доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации – 100%. Значение показателя – 10. Выявленный балл, процент, значение – 100%. Процент по отношению к значению показателя – 100%. Итоговое значение – 10.

5) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (нет) Значение показателя – 8. Выявленный балл, процент, значение – 0. Процент по отношению к значению показателя – 100%. Итоговое значение – 8.

6) удовлетворенность качеством питания (87%) Значение показателя – 9. Выявленный балл, процент, значение – 87%. Процент по отношению к значению показателя – 78,9%. Итоговое значение – 7,1.

7) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (100%) Значение показателя – 8. Выявленный балл, процент, значение – 100%. Процент по отношению к значению показателя – 100%. Итоговое значение – 8.

Интегральная оценка качества

1. Открытость и доступность информации об организации:

- 1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (0) – 0.

$$k_i^{10} = 0$$

- 2) полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте – 6,65.

$$k_i^{10} = (6,65 - 3,1) : (7 - 3,1) \times 10 = 9,1$$

- 3) наличие и доступность способов обратной связи с получателями (их родственниками, знакомыми) социальных услуг – 4,96.

$$k_i^{10} = (4,96 - 4,36) : (8 - 4,36) \times 10 = 1,64$$

- 4) доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным – 4,7.

$$k_i^{10} = (4,7 - 2,9) : (8 - 2,9) \times 10 = 3,52$$

Итого по разделу 1: $0 + 6,65 + 4,96 + 4,7 = 16,31$.

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

- 1) Степень выполнения условий доступности для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях – 9,3.

$$k_i^{10} = (9,3 - 8,1) : (10 - 8,1) \times 10 = 6,31$$

- 2) Соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого – 10.

$$k_i^{10} = (10 - 7,8) : (10 - 7,8) \times 10 = 10$$

- 3) Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.) предоставления социальных услуг – 4,8.

$$k_i^{10} = (4,8 - 3,3) : (10 - 3,3) \times 10 = 2,23$$

Итого по разделу 2: $9,3 + 10 + 4,8 = 24,1$

3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:

- 1) Среднее время ожидания получения социальных услуг (дни) – 7.

$$k_i^{10} = (7 - 3,6) : (7 - 3,6) \times 10 = 10$$

- 2) Доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительной, от числа опрошенных – 4,44.

$$k_i^{10} = (4,44 - 4,2) : (8 - 4,2) \times 10 = 0,63$$

Итого по разделу 3: $7 + 4,44 = 11,44$.

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

- 1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных работников организации социального обслуживания – 7,16.

$$k_i^{10} = (7,16 - 4,1) : (9 - 4,1) \times 10 = 6,24$$

- 2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания – 6,42.

$$k_i^{10} = (6,42 - 5,55):(9 - 5,55) \times 10 = 2,52$$

Итого по разделу: $7,16 + 6,42 = 13,58$.

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

- 1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания – 7,6.

$$k_i^{10} = (7,6 - 5,6):(10 - 5,6) \times 10 = 4,54$$

- 2) доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания – 6,92.

$$k_i^{10} = (6,92 - 6,0):(9 - 6,0) \times 10 = 3,06$$

- 3) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым – 4,96.

$$k_i^{10} = (4,96 - 4,1):(8 - 4,1) \times 10 = 2,2$$

- 4) доля получателей услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными картами реабилитации – 10.

$$k_i^{10} = (10 - 7):(10 - 7) \times 10 = 10$$

- 5) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (нет) Значение показателя – 8.

$$k_i^{10} = (8 - 8):(8 - 8) \times 10 = 10$$

- 6) удовлетворенность качеством питания – 7,1.

$$k_i^{10} = (7,1 - 6,5):(9 - 6,5) \times 10 = 2,4$$

- 7) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) – 8

$$k_i^{10} = (8 - 7,1):(8 - 7,1) \times 10 = 10$$

Итого по разделу: $7,6 + 6,92 + 4,96 + 10 + 8 + 7,1 + 8 = 52,58$.

6. Выводные положения

В результате проведения независимой оценки качества получены результаты, удовлетворяющие потребителей социальных услуг в АУСО «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие».

Заключение подготовлено специалистами-экспертами кафедры «Социальные технологии» Восточно-Сибирского государственного университета технологий и управления.

Директор АНО
«Социальная экспертиза»



Бурцев О.П.