

Социальная экспертиза

автономная некоммерческая организация



670031, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, пр. Победы, 18, каб. 7.
Тел. 8 (3012) 21-84-50; 8-914-63-00-108.
<http://soc-expert.ru/> info@soc-expert.ru

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

О проведении социальной экспертизы по контракту
№ 6/н от «01» ноября 2015 г.

1. Описание социальной проблемы и ее текущее состояние.

В целях реализации Федерального закона № 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» от 21 июля 2014 г. 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.

Для проведения независимой оценки использованы:

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания:

1) Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»;

- соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом

исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 178-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах;

2) Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

3) Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):

- Телефон

- Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»

4) Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации

- доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков

- доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений

5) Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

- лично в организацию социального обслуживания

- в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

- по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания

6) Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

- в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

- на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

- на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»

7) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

1) Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных

3) Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

4) Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание

5) Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

1) Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных

2) Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

1) Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

2) Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

3) Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1) Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных

2) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:

- жилым помещением
- наличием оборудования для предоставления социальных услуг
- питанием
- мебелью, мягким инвентарем
- предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг
- хранением личных вещей
- оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением
- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования
- порядком оплаты социальных услуг

- конфиденциальностью предоставления социальных услуг
 - графиком посещения родственниками в организации социального обслуживания
 - периодичностью прихода социальных работников на дом
 - оперативностью решения вопросов
- 3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных
- 4) Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)
- 5) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

2. Объект социальной экспертизы

Интегральная оценка качества предоставления социальных услуг и состояния социальной системы в Селенгинском ЦСПСиД.

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, определение интегральной оценки качества предоставления социальных услуг и состояния социальной системы в учреждении.

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

Основными нормативными актами, подлежащими обязательному исполнению в учреждениях социального и медицинского обслуживания населения в Республики Бурятия, является:

Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Федеральный закон от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1.

Проведенная социальная экспертиза в аспекте объекта – интегральной оценки качества предоставления социальных услуг и состояния социальной системы – показала:

Основные положения данных статей Закона в целом соблюдаются в Селенгинском ЦСПСиД. По результатам проведенной социальной экспертизы требование Законодательства в представленных частях соблюдается в Селенгинском ЦСПСиД. Имеющиеся данные социологических опросов не выявили фактов нарушения представленных положений Закона.

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 экспертизы по оценке 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 методика и инструментарий 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:

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Значение
	1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1-1.3.)	2,6
1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	Баллы	от 0 до 1	1
1.2.	соответствие информации	о	менее чем	0,6

	деятельности социального размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90 % от 90 до 100 %	0 0,3 0,6 0,9 1	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0	1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и		Максимальное значение	2

	получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.);		2 балла (сумма значений показателей 3.1-3.2)	
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации;		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	1,89
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,98
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,91
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления		Максимальное значение 3 балла	3

	социальных услуг:		(сумма значений показателей 5.1-5.3)	
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	возможность имеется/отсутствует	1/0	1
5.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1-6.3)	2
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	0,5
6.2.	на официальном сайте организации	отсутствует	0/0,5/1	0,5

	социального обслуживания в сети «Интернет»	ет/ представле- на частично/ представле- на в полном объеме		
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	отсутству- ет/ представле- на частично/ представле- на в полном объеме	0/0,5/1	1
7.	Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,69
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
1.	Доступность беспрепятственного условий доступа к		Максимальное значение	3

	объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		4 балла (сумма значений показателей 1.1-1.4)	
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована /не оборудована	1/0,5/0	1
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	0
2.	Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,73