

Информация

о результатах независимой оценки качества оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания, которые расположены на территории Астраханской области

ФГБОУВО «Астраханский государственный университет» как организацией оператором, определённой Общественным советом при министерстве социального развития и труда Астраханской области (далее – Общественный совет) в рамках проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в учреждениях, подведомственных министерству социального развития и труда Астраханской области, для решения поставленных задач был организован сбор, обобщение и анализ полученных данных. С этой целью осуществлено:

- открытое включённое наблюдение (анализ документов, представленных на информационных стендах в помещениях организаций (учреждений) социального обслуживания Астраханской области);
- анализ информации сайтов организаций социального обслуживания Астраханской области;
- опрос получателей услуг по средствам раздаточного анкетирования.

Оценка проводилась по перечню показателей, сформированных с учётом методических рекомендаций Минтруда РФ и одобренных Общественным советом.

В ходе проведённого социологического опроса методом раздаточного анкетирования получателей услуг организаций (учреждений) социального обслуживания Астраханской области было опрошено 4 639 респондентов из которых 19,5% респонденты мужского пола и 80,5% респондентов женского пола соответственно. Средний возраст респондентов составил 64 года.

Большинство респондентов (78,1%), являющиеся получателями услуг организаций (учреждений) социального обслуживания Астраханской области обращались к информации, размещённой на стендах учреждений социального обслуживания. Данный показатель свидетельствует о важности, своевременности, актуальности и необходимости размещения информации о деятельности учреждения социального обслуживания населения и предоставляемых им услугах. Подавляющее большинство респондентов-получателей услуг (99,2%), обратившихся за получением информации к информационным стендам в помещениях учреждений социального обслуживания, удовлетворены полностью, размещённой на них информацией.

Из общего числа опрошенных получателей услуг учреждений социального обслуживания населения информационными сайтами данных учреждений пользовались 57,9% респондентов. Данный показатель свидетельствует о достаточно хорошей осведомлённости получателей услуг о возможности получения информации и услуг по средствам сайтов учреждений в сети Интернет. Данный показатель может быть связан с возрастными показателями получателей услуг. Средний возраст опрошенных составил 64 года, что может свидетельствовать о благоприятном отношении

получателей услуг к системам дистанционного доступа предоставления услуг (сайтов учреждений социального обслуживания населения) особенно в ситуациях, связанных со сложной эпидемиологической обстановкой. Подавляющее большинство респондентов-получателей услуг (98,0%), обратившихся за получением информации к сайтам учреждений социального обслуживания, удовлетворены работой и информацией, размещённой на данных сайтах.

Абсолютное большинство участников опроса (98,9%) указали на своевременность предоставления услуг в организациях (учреждениях) социального обслуживания.

Одновременно с показателем своевременности оказания услуг, абсолютное большинство респондентов (97,0%) удовлетворены комфортностью предоставления услуг в момент обращения.

Из общего числа опрошенных, 37,6% респондентов имеют определённую группу инвалидности, что относит их в специальную группу получателей услуг и предполагает особое внимание в плане оказания услуг.

Из общего числа получателей услуг (или представителей получателей) имеющих группу инвалидности, большинство (96,0%) удовлетворены услугами организаций и учреждений социального обслуживания.

Абсолютное большинство участников опроса (98,6%) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания населения.

Абсолютное большинство участников опроса (99,2%) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социального обслуживания населения.

В ходе анализа полученной первичной социологической информации было выявлено, что дистанционными способами взаимодействия с организацией (учреждением) социального обслуживания населения пользовались 82,4% респондентов. Остальная часть (17,6%) предпочла дистанционный способу взаимодействия личное обращение в организацию.

Из общего числа получателей услуг, обратившихся в организацию (учреждение) социального обслуживания населения дистанционно – 99,2% остались удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме.

Подавляющее большинство получателей услуг учреждений социального обслуживания населения (99,1%), участвовавших в опросе готовы рекомендовать организации, в которые они обращались, своим родственникам и знакомым.

Абсолютное большинство получателей услуг учреждений социального обслуживания населения (99,0%), участвовавших в опросе удовлетворены организационными условиями предоставления услуг в данных учреждениях.

Абсолютное большинство получателей услуг учреждений социального обслуживания населения (99,5%), участвовавших в опросе удовлетворены условиями оказания услуг в организации обращения.

Анализируя данные отдельных показателей, характеризующие общие критерии качества условий оказания услуг организациями социальной сферы необходимо отметить, что большинство учреждений выполняют все требования по соответствию заявленным параметрам, но стоит обратить внимание на следующие низкие показатели отдельных учреждений (организаций) социального обслуживания населения:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

1.1.1. на информационных стендах в помещении организации (учреждения):

ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО» (80 баллов из 100 возможных);

ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района АО» (73 балла из 100 возможных);

Астраханское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» (7 баллов из 100 возможных).

1.1.2. на официальном сайте организации (учреждения) в информационно телекоммуникационной сети «Интернет»:

Астраханское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» (0 баллов из 100 возможных).

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

Астраханское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» (60 баллов из 100 возможных).

3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов:

ГАУ АО «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие» (80 баллов из 100 возможных);

ГАУСОН АО «КЦСОН Наримановского района АО» (80 баллов из 100 возможных);

ГАУ АО «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег» (80 баллов из 100 возможных);

ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО» (60 баллов из 100 возможных);

ГАУСОН АО «КЦСОН Черноярского района АО» (20 баллов из 100 возможных);

Астраханское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» (20 баллов из 100 возможных).

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО» (80 баллов из 100 возможных);

ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района АО» (60 баллов из 100 возможных);

Астраханское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» (0 баллов из 100 возможных).

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов):

Астраханское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест» (0 баллов из 100 возможных).

В соответствии с единым порядком расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утверждённым приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н полученные итоговые значения по всем показателям позволяют провести оценку качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) социального обслуживания Астраханской области и их общую эффективность работы.

Суммарно 90 и более баллов набрали 16 учреждений из 17 участвовавших в независимой оценке. Минимальную оценку (менее 80 баллов) среди всех учреждений, участвовавших в независимой оценке, получило Астраханское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест».

Проведённое комплексное социологическое исследование позволило выявить и систематизировать проблемные вопросы в деятельности организаций (учреждений) социального обслуживания Астраханской области.

Необходимо обратить особое внимание на исполнение показателей пункта 1.1. показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (учреждениями) социального обслуживания «Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами» следующими организациями (учреждениями) социального обслуживания, получившими в ходе проверки низкие показатели:

ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО»,

ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района АО»,

Астраханское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест».

Обратить особое внимание на исполнение показателей пункта 3.1. «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учётом доступности для инвалидов» следующими организациями (учреждениями) социального обслуживания, получившими в ходе проверки низкие показатели:

ГАУ АО «Научно-практический центр реабилитации детей «Коррекция и развитие»,

ГАУСОН АО «КЦСОН Наримановского района АО»,

ГАУ АО «Многофункциональный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Астрахани «Оберег»,

ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО», ГАУСОН АО «КЦСОН Черноярского района АО»,

Астраханское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест».

Обратить особое внимание на исполнение показателей пункта 3.2. «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» следующими организациями (учреждениями) социального обслуживания, получившими в ходе проверки низкие показатели:

ГКУСОН АО «КЦСОН Енотаевского района АО»,

ГКУСОН АО «КЦСОН Ахтубинского района АО»,

Астраханское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест».

Обратить особое внимание на исполнение показателей пункта 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» следующими организациями (учреждениями) социального обслуживания, получившими в ходе проверки низкие показатели:

Астраханское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный Крест».