

от 29.09.2023 № 5/н

Начальнику Департамента социальной
защиты населения Томской области

М.А. Киняйкиной

Вх. ДСОН ТК

04.09.2023

59/2956

Уважаемая Марина Александровна!

На основании подпунктов 4), 5) пункта 10 статьи 23.1. Федерального закона от 28 декабря 2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», протокола заседания Общественного совета при Департаменте социальной защиты населения Томской области от 26.09.2023 № 2, с учетом информации, представленной организацией-оператором (ООО АС-Холдинг) (отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Томской области в 2023 году), Общественным советом при Департаменте социальной защиты населения Томской области (далее – Общественный совет) осуществлена независимая оценка качества условий оказания услуг (далее – НОК) двух организаций социального обслуживания Томской области, предоставляющих услуги в стационарной форме социального обслуживания, двух - в полустационарной форме и семи организаций социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги в форме социального обслуживания на дому (далее – организации), а именно:

- 1) Областное государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Александровского района»;
- 2) Областное государственное автономное учреждение «Дом социального обслуживания «Забота»;
- 3) Областное государственное автономное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области»;
- 4) Областное государственное автономное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО Северск»;
- 5) Областное государственное бюджетное учреждение «Центр социальной адаптации г. Томска»;
- 6) Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Верхнекетского района»;
- 7) Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Александровского района»;
- 8) Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Зырянского района»;
- 9) Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Тегульдетского района»;
- 10) Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения г. Стрежевого»;
- 11) Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения г. Кедрового».

Для проведения НОК использованы следующие методы исследования (сбора данных): опрос получателей социальных услуг и объективная оценка качества условий оказания услуг. Для каждого метода разработан инструментарий, с помощью которого выявлялись показатели по следующим критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан составил не менее 40% от общей численности получателей услуг в организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, но не более 600 респондентов в одной организации социального обслуживания.

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применялся их опрос, который осуществлялся в следующих формах:

- 1) опросные листы (анкеты);
- 2) использование телефонной связи и электронных сервисов (сайты, электронная почта организаций).

Дополнительно проводилась экспертная оценка качества условий предоставления услуг с использованием анкеты для сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями, аудит официального сайта организаций социального обслуживания, а также личное посещение организаций социального обслуживания.

В апреле 2023 года члены Общественного совета посетили областное государственное бюджетное учреждение «Центр социальной адаптации г. Томска» и областное государственное автономное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области», расположенные в г. Томске.

Члены Общественного совета изучили условия оказания услуг гражданам, санитарно-бытовые условия в помещениях организаций социального обслуживания, доступность услуг для инвалидов, а также доброжелательность и вежливость работников организаций социального обслуживания.

В целом члены Общественного совета дали положительную оценку организации работы указанных организаций социального обслуживания.

Информация о количественных результатах НОК по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества, отображены в приложении.

Основные результаты НОК.

Общий средний балл составил 98,7 что говорит о крайне высоком уровне качества условий оказания услуг. Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев показывает, что наиболее высокие оценки (99,9 баллов) получили такие критерии, как «комфортность условий предоставления услуг» и «доброжелательность и вежливость работников организации», далее следуют критерии «открытость и доступность информации об организации» (99,8 баллов) и «удовлетворённость условиями оказания услуг» (99,6 баллов). Менее высокая оценка в целом зафиксирована по критерию «доступность услуг для инвалидов» (94,0 балла).

Организации получили интегральный балл от 94,0 до 100,0.

Наиболее высокий общий балл (100,0) получили ОГБУ «ДИПИ Александровского района», ОГАУ «КЦСОН ТО», ОГАУ «КЦСОН ЗАТО Северск», ОГБУ «ЦСА г. Томска», ОГКУ «ЦСПН Верхнекетского района».

Наиболее низкий общий балл (94,0) получил ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового».

Итоговые показатели и рейтинг организаций по итогам НОК в 2023 году:

№	Наименование учреждения	Баллы	Рейтинговое место
Стационарная и полустационарная форма социального обслуживания			
1.	Областное государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат для престарелых и инвалидов Александровского района»	100,0	1
2.	Областное государственное бюджетное учреждение «Центр социальной адаптации г. Томска»	100,0	1
3.	Областное государственное автономное учреждение «Дом социального обслуживания «Забота»	98,0	2
Средний балл		99,3	
В форме социального обслуживания на дому			
1.	Областное государственное автономное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Томской области»	100,0	1
2.	Областное государственное автономное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО Северск»	100,0	1
3.	Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Верхнекетского района»	100,0	1
4.	Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Александровского района»	99,8	2
5.	Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Зырянского района»	98,8	3
6.	Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения Тегульдетского района»	98,2	4
7.	Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения г. Стрежевого»	96,4	5
8.	Областное государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения г. Кедрового»	94,0	6
Средний балл		98,4	

Основные недостатки, выявленные в ходе НОК.

Результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг показывают, что для получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья не в

полной мере оборудованы помещения организаций социального обслуживания и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (80,0 баллов).

При этом «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» составила 100,0 баллов. Данный критерий (доступность услуг для инвалидов) вносит значительный вклад в итоговый балл НОК по большинству организаций.

Недостатки оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов выявлены в следующих организациях социального обслуживания:

- сменные кресла-коляски отсутствуют в ОГКУ «ЦСПН Зырянского района», ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового» и ОГАУ «Дом социального обслуживания «Забота»;

- ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового», ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевого» и ОГКУ «ЦСПН Тегульдетского района» входные группы не оборудованы пандусами (подъемными платформами);

- в ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового» и ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевого» отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы;

- в ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового» и ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевого» отсутствуют санитарно-гигиенические помещения специально оборудованные для инвалидов;

- в ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового» отсутствует стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

Условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, не в полном объеме обеспечены в следующих организациях социального обслуживания:

- в ОГКУ «ЦСПН Александровского района», ОГКУ «ЦСПН Верхнекетского района», ОГКУ «ЦСПН Зырянского района» ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового», ОГКУ «ЦСПН Тегульдетского района», ОГАУ «Дом социального обслуживания «Забота», ОГБУ «ДИПИ Александровского района» отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» не в полной мере обеспечено наличие на официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, предусмотренной приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ № 317н), а именно на официальном сайте ОГАУ «КЦСОН ТО» отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы», ОГБУ «ЦСА г. Томска» нет анкеты для получателей услуг.

Дополнительно на официальном сайте ОГКУ «ЦСПН Александровского района» не в полной мере обеспечено размещение информации о деятельности организации, а именно отсутствует информация о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности).

Предложения об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания.

С учетом вышеизложенных недостатков, выявленных в ходе НОК, а также в целях повышения качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания рекомендуется следующее.

1. Оборудовать помещения соответствующих организаций и прилегающей к ним территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- ОГКУ «ЦСПН Зырянского района», ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового» и ОГАУ «Дом социального обслуживания «Забота» закупить сменные кресла-коляски в необходимом объеме;

- ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового», ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевого» и ОГКУ «ЦСПН Тегульдетского района» оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами);

- ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового» выделить стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового» и ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевого» адаптировать лифты, установить соответствующие поручни, расширить дверные проемы с учетом доступности для инвалидов;

- ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового» и ОГКУ «ЦСПН г. Стрежевого» обеспечить наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

2. Обеспечить в ОГКУ «ЦСПН Александровского района», ОГКУ «ЦСПН Верхнекетского района», ОГКУ «ЦСПН Зырянского района» ОГКУ «ЦСПН г. Кедрового», ОГКУ «ЦСПН Тегульдетского района», ОГАУ «Дом социального обслуживания «Забота», ОГБУ «ДИПИ Александровского района» возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

3. Создать на официальном сайте ОГАУ «КЦСОН ТО» раздел «Часто задаваемые вопросы».

На официальном сайте ОГБУ «ДИПИ Александровского района» обеспечить размещение информации о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности).

Председатель Общественного совета
при Департаменте социальной защиты
населения Томской области



М.Ю. Колмаков