

ПРОТОКОЛ № 2

заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве труда и социального развития Республики Адыгея

г. Майкоп

«14» августа 2018 года

I. Отчет о результатах проведения социологического исследования в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве труда и социального развития Республики Адыгея за 2018 год

Слушали: доклад Спасовской Д.Н. «Отчет о результатах проведения социологического исследования в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве труда и социального развития Республики Адыгея за 2018 год».

Целью исследования являлось выявление уровня удовлетворенности граждан предоставляемыми социальными услугами, определение «проблемных зон» в социальном обслуживании получателей социальных услуг и разработка рекомендаций и предложений по повышению качества социальных услуг.

Для достижения цели были решены следующие задачи:

1. Проведен анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания.

2. Проведен анализ комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения.

3. Изучено и проанализировано время ожидания предоставления социальных услуг.

4. Изучено и проанализировано отношение работников организаций социального обслуживания с точки зрения доброжелательности, вежливости и компетентности.

5. Проведен анализ удовлетворенности граждан качеством оказания услуг.

6. Составлен проект рейтинга подведомственных учреждений Министерства труда и социального развития Республики Адыгея по качеству оказания услуг.

Решили: принять к сведению информацию.

II. Подведение окончательных итогов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве труда и социального развития Республики Адыгея в 2018 году. Разработка рекомендаций и предложений по повышению качества социальных услуг организаций, занявших нижние строчки рейтинга с учетом проводимых выездных проверок Общественным советом и предварительных результатов социологического исследования организации-оператора

Слушали: доклад Дорошенко С. В. о результатах проведения окончательных итогов проведения независимой оценки качества услуг, составление рейтинга деятельности учреждений социального обслуживания населения Республики Адыгея в 2018 году. Разработка рекомендаций и предложений по повышению качества социальных услуг организаций, занявших нижние строчки рейтинга с учетом проводимых выездных проверок Общественным советом и предварительных результатов социологического исследования организации-оператора.

Решили:

1. Утвердить рейтинг деятельности учреждений социального обслуживания населения Республики Адыгея в 2018 году согласно приложению.

2. Комплексным центрам социального обслуживания населения Республики Адыгея:

1. ГБУ РА «КЦСОН в г. Майкопе»

Рекомендации по организации:

1) разместить на стенде в учреждении информацию о порядке подачи жалобы;

2) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

3) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

2. ГБУ РА «Гиагинский КЦСОН»

Рекомендации по организации:

1) исключить превышение нормы (не более 15 минут) времени ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг;

2) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

3. ГБУ РА «Тахтамукайский КЦСОН»

Рекомендации по организации:

1) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности

организации специалистами;

2) исключить превышение нормы (не более 15 минут) времени ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг;

3) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;

4) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

4.ГБУ РА «Красногвардейский КЦСОН»

Рекомендации по организации:

1) исключить превышение нормы (не более 15 минут) времени ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг;

2) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;

3) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

5.ГБУ РА «Кошехабльский КЦСОН»

Рекомендации по организации:

1) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;

2) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

6.ГБУ РА «Теучежский КЦСОН»

Рекомендации по организации:

1) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

2) исключить превышение нормы (не более 15 минут) времени ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг;

3) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

7.ГБУ РА «КЦСОН по Шовгеновскому району»

Рекомендации по организации:замечаний нет.

8.ГБУ РА «КЦСОН в г. Адыгейске»

Рекомендации по организации:провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами.

9.ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району»

Рекомендации по организации:

1) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

2) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

Стационарным учреждениям Республики Адыгея:

1. ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат»

Рекомендации по организации:

1) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

2) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;

3) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

2. ГБУ РА «Майкопский психоневрологический дом-интернат»

Рекомендации по организации:

1) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

2) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;

3) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

3. ГБУ РА «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Рекомендации по организации:

1) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

2) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;

3) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

4. ГБУ РА «Гиагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Рекомендации по организации:

1) организовать работу по приобретению и установке в помещениях организаций видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

2) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

3) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;

4) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или)

профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности;

5. Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения»

Рекомендации по организации:

1) разместить всю необходимую информацию об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»;

2) разместить на стенде в учреждении информацию о порядке подачи жалобы;

3) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

4) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;

5) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности;

6) организовать работу по улучшению социально-бытовых условий жизни для получателей услуг: улучшить питание, условия хранения личных вещей, обновить мебель и т.д.

Полустационарным учреждениям Республики Адыгея:

1. ГБУ РА «Красногвардейский территориальный центр социальной помощи семье и детям «Доверие»

Рекомендации по организации:

1) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

2) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

2. ГКУ РА «Республиканский социальный приют «Очаг» для детей и подростков»

Рекомендации по организации:

1) оформить стенды в организации в общедоступных местах, разместив всю необходимую информацию о деятельности учреждения (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, о порядке подачи жалобы и т.д.);

2) организовать работу по дооборудованию территории, прилегающей к организации, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски), а также входных зон для малогабаритных групп населения;

3) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

4) провести психологическую работу с сотрудниками: настроить их быть более вежливыми и внимательными по отношению к получателям услуг;

5) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности.

3. АУРА «Реабилитационный центр «Звездный»

Рекомендации по организации:

1) организовать работу по приобретению и установке в помещениях организаций видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

2) провести работу по обеспечению 100% укомплектованности организации специалистами;

3) продолжить работу по организации повышения квалификации и (или) профессиональной переподготовки работников по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности;

4) организовать работу по организации досуга получателей услуг; сделать, по возможности, игровые комнаты для детей.

Рекомендации по сайтам.

Сайт ни одной организации не заполнен на 100%.

Рекомендации:

1) проверить сайты на 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. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

2) добавить недостающую информацию, согласно таблице «Оценка контента (содержания) сайтов учреждений» (Глава 5), максимально приблизив к 1 значению каждого из 24 дополнительных критериев;

3) для организаций, которые не имеют на сайте функции «Вопрос – ответ» («обратная связь», «задать вопрос» и т.д.), добавить эту возможность;

4) сделать сноску для функции «Вопрос – ответ», пояснив пользователям сайта, что таким образом можно не только получить интересующую информацию, но еще и пожаловаться, или сделать отдельную кнопку «Подать жалобу», тем самым обеспечить большую интерактивность официальных сайтов, а также добавить информацию о регламенте времени о предоставлении ответа на заданный в электронной форме вопрос (1-3 рабочих дня), так как очень важно знать, в течение которого времени ожидать результат по запросу.

5) постараться уйти от однотипности, шаблонности, формального подхода к построению официальных сайтов, сделать их более индивидуальными, отражающими специфику каждого конкретного учреждения;

6) всем учреждениям социального обслуживания, подведомственных

Министерству труда и социального развития Республики Адыгея необходимо информировать получателей их услуг, о том, что у них есть возможность оценить их работу на сайте www.bus.gov.ru. Это можно сделать, либо в виде голосования незарегистрированного пользователя, либо в виде оставления отзыва после официальной регистрации на сайте (второй вид оценки более предпочтителен).

7) открыть учреждениям (у некоторых уже есть) собственные страницы и специализированные группы в социальных сетях, через которые появится возможность дополнительного общения учреждения и получателей услуг, а также получателей услуг между собой.

Индивидуальные важные замечания по сайтам:

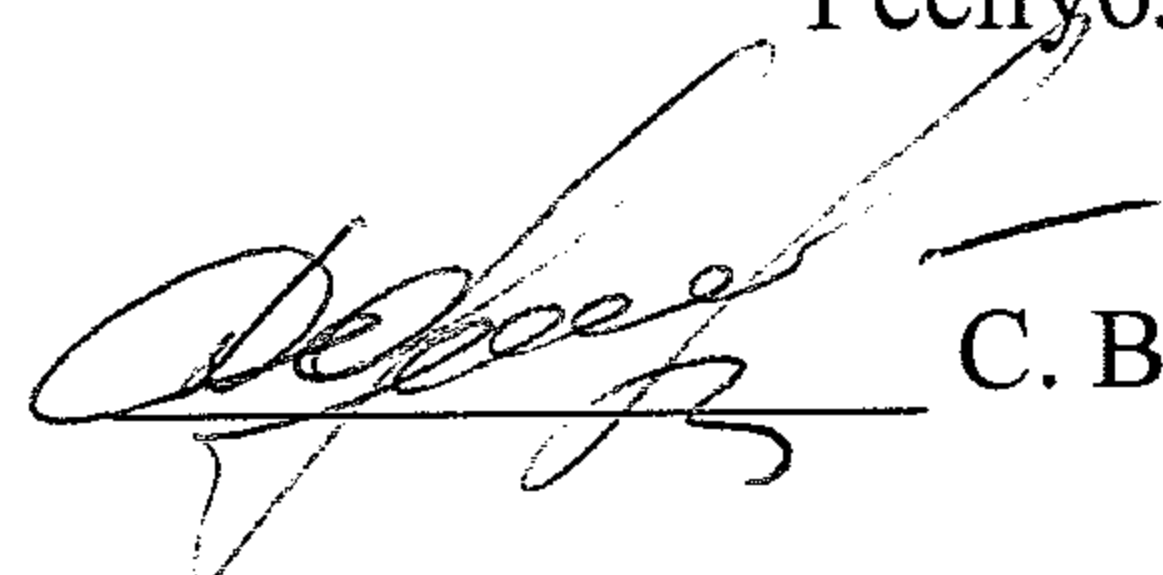
1) Филиал «Натырбовский дом-интернат для престарелых и инвалидов ГБУ РА «Кошехабльский комплексный центр социального обслуживания населения» - сайт существует, практически с нулевой наполняемостью.

2) ГБУ РА «КЦСОН по Майкопскому району»: на всех страницах сделан движущийся фон, который мешает восприятию информации и увеличивает время загрузки страницы; запутанная навигация и непонятная структура сайта; альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению состоит только из возможности увеличения/уменьшения шрифта (необходимо расширить спектр функций настройки интерфейса сайта).

3) АУ РА «Реабилитационный центр «Звездный» - нет альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению.

4) ГБУ РА «Адамийский психоневрологический дом-интернат» - не работает функция изменения шрифта в альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Председатель правления
общественной организации
«Союз женщин Республики Адыгея»,
Председатель Общественного совета
при Министерстве труда
и социального развития
Республики Адыгея

 С. В. Дорошенко