



МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРОТОКОЛ

общественного совета
при министерстве социального развития Оренбургской области

от 10.04.2023

№ 2

Заочное заседание

Повестка дня:

Вопрос: Значение независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания. Механизм проведения независимой оценки качества условий оказания услуг», включенному в план работы общественного совета при министерстве социального развития области на 2023 год.

Информация подготовлена начальником отдела организации независимой оценки и оплаты труда И.Н.Додон.

Значение независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания. Механизм проведения независимой оценки качества условий оказания услуг», включенному в план работы общественного совета при министерстве социального развития области на 2023 год.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг, улучшения работы и повышения качества деятельности организаций социального обслуживания.

У получателей услуг появилась возможность поделиться мнением о качестве условий оказания услуг, которые предоставляют организации социального обслуживания через Анкету, размещенную на сайтах министерства и подведомственных учреждений или опрос, проводимый Оператором.

Независимая оценка качества проводится Общественным советом в соответствии со статьей 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и Положением о совете.

Прежде всего, Общественный совет совместно с министерством социального развития Оренбургской области определяет и утверждает перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества в соответствующем году (на 2023 год перечень организаций утвержден на заседании Общественного совета 08.12.2022 (протокол от 08.12.2022 № 4), в него включены 23 организации социального обслуживания, 4 из которых – это социально-ориентированные некоммерческие организации, предоставляющие социальные услуги жителям области, входящие в реестр поставщиков социальных услуг).

Далее министерство социального развития области по предварительному согласованию с Общественным советом заключает государственный контракт с организацией-оператором на осуществление сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания. На текущий год контракт заключен с ГКУ «Государственное юридическое бюро Оренбургской области» 22.03.2023 № 140.

Сбор и обобщение информации проводится в соответствии с Правилами, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638, а также показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными Приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н. Показателей всего 5, это: открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников организации; удовлетворенность условиями оказания услуг).

Открытость и доступность получения информации о деятельности организаций для получателей социальных услуг оценивается посредством анализа официального сайта организации, информационных стендов, находящихся в помещениях организаций, а также по телефону, электронной почте.

Условия оказания услуг организациями (такие как: наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг), оцениваются путем проведения сбора необходимой информации непосредственно с выездом в организации и подтверждением фотоматериалами каждого параметра показателя.

Учет мнения получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг производится либо с помощью онлайн анкетирования (по анкете, размещенной на официальном сайте министерства социального развития Оренбургской области или официальном сайте организации), либо с помощью телефонного опроса получателей услуг, либо опроса получателей услуг непосредственно в оцениваемой организации.

В соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 675н, рекомендуемая численность получателей услуг, подлежащих опросу, составляет 40% от общей численности получателей услуг в организации за год, предшествующий году проведения независимой оценки, но не более 600 респондентов в одной организации.

Численность получателей услуг, подлежащих опросу в 2023 году, составляет 7 349 человек, а в 2022 году она составляла почти в 1,5 раза меньше – 4 850 человек, так как в текущем году оцениваются организации с большим количеством получателей услуг.

После сбора необходимой информации оператор проводит ее обобщение по всем показателям в соответствии с Единым порядком расчета показателей, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года № 344н, по установленным формулам.

В завершение оператор представляет сводные материалы в министерство социального развития области, где они анализируются, и далее направляются в Общественный совет для формирования результатов независимой оценки и рейтинга деятельности организаций. По результатам независимой оценки Общественный совет направляет в министерство социального развития области предложения по улучшению качества деятельности организаций (при их наличии), по результатам рассмотрения которых министерство утверждает планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, и осуществляет контроль за их выполнением.

Вся информация о результатах независимой оценки качества размещается министерством на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru) и на официальном сайте министерства.


Граждане также имеют возможность участия в оценке качества условий оказания услуг посредством заполнения онлайн-анкеты, размещенной на главной странице официального сайта министерства, а также на главных страницах официальных сайтов государственных организаций социального обслуживания, о чем их информируют специалисты организаций при осуществлении приема.

РЕШЕНИЕ:


1. Принять к сведению информацию о значении независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания. Механизм проведения независимой оценки качества условий оказания услуг», включенному в план работы общественного совета при министерстве социального развития области на 2023 год.

2. Поручить ответственному секретарю общественного совета А.Н.Данилову подготовить и разместить на официальном сайте министерства социального развития Оренбургской области протокол заседания от 10.04.2023.

Председатель общественного совета,
председатель Оренбургского регионального
отделения Всероссийского общественного
движения «Матери России»

 Т.С.Самохина

Ответственный секретарь общественного совета,
начальник отдела формирования государственного
задания (заказа) и взаимодействия с поставщиками
социальных услуг министерства социального
развития Оренбургской области

 А.Н. Данилов