

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ

ПРОТОКОЛ

«22» декабря 2023 г.

№ 16

г. Биробиджан

Присутствовали:

Председатель: Пан Сю Тан Л.И.

Секретарь: Панычева Л.Н.

Члены совета: Куликова С.И., Парчевская Л.В.

Повестка дня:

1. О выборе председателя Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – Общественный совет).
2. Об итогах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Еврейской автономной области в 2023 году.
3. Об утверждении перечня поставщиков социальных услуг, в отношении которых в 2024 году будет проводиться независимая оценка качества условий предоставления услуг организациями социального обслуживания.

1. Вступительное слово.

СЛУШАЛИ: Л.Н. Панычеву с предложением назначить председателем Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг Л.И. Пан Сю Тан.

1. Слушали Л.И. Пан Сю Тан – председателя Общественного совета, которая отметила большую проделанную работу, своевременное проведение независимой оценки качества условий предоставления услуг государственными учреждениями социального обслуживания области.

Независимую оценку качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Еврейской автономной области осуществлял Общественный совет.

Организацией-оператором по сбору, анализу и обобщению информации в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания определена организация «Благотворительный Фонд «Территория Комфорта».

2. Результаты независимой оценки.

СЛУШАЛИ: Л.Н. Панычеву, которая озвучила суммы средних интегральных значений критериев с соответствующими им показателям оценки деятельности учреждений социального обслуживания, в отношении которых

в 2023 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг:

1. Критерий открытости и доступности информации об организации включает:

а. значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных ресурсах»;

б. значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействие с получателями социальных услуг, и их функционирование»;

в. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения».

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 93,99 балла.

2. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления включает:

а. значение показателя оценки качества «Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг»;

б. значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги»;

в. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг».

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 94,39 балла.

3. Критерий доступности услуг для инвалидов включает:

а. значение показателя оценки качества «Оборудование помещений учреждения и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов»;

б. значение показателя оценки качества «Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»;

в. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 88,53 балла.

4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации включает:

а. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги»;

б. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги»;

в. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 96,23 балла.

5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг:

а. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам или знакомым»;

б. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг»;

в. значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении».

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 96,51 балла.

Показатель оценки качества условий оказания услуг по совокупности организаций: 93,93 балла.

На основании полученных данных организацией-оператором произведен расчет значений показателей, характеризующих критерии оценки качества оказания услуг государственных учреждений социального обслуживания и составлен итоговый рейтинг учреждений в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг:

1. ОГБУ «Комплексный центр социального обслуживания Еврейской автономной области» – 98,62 балла;

2. ОГБУ «Биробиджанский психоневрологический интернат» – 96,94 балла;

3. ОГБУ «Бирофельдский дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 94,82 балла;

4. ОГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» – 93,94 балла;

5. ОГБУ «Хинганский дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 92,09 балла;

6. ОГБУ «Бираканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 91,26 балл;

7. ОГБУ «Валдгеймский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» – 89,84 балла.

3. Решение.

РЕШИЛИ:

1. Общественным Советом утвердить результаты независимой оценки качества условий предоставления социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Еврейской автономной области в 2023 году.

2. Определить перечень поставщиков социальных услуг, в отношении которых в 2024 году будет проводиться независимая оценка качества условий предоставления услуг организациями социального обслуживания

Еврейской автономной области (Приложение 1).

3. Рекомендовать департаменту социальной защиты населения правительства Еврейской автономной области:

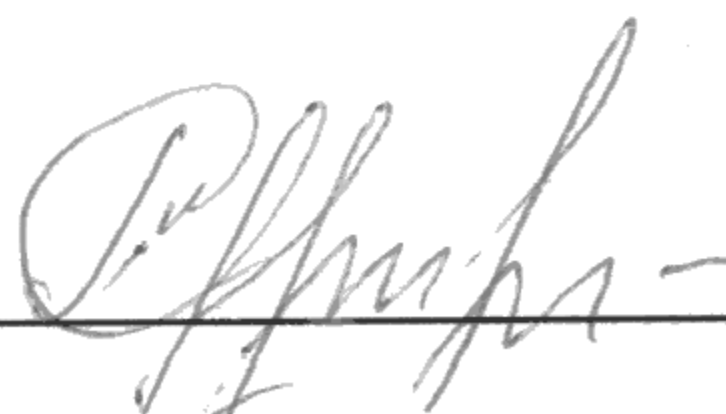
3.1. Осуществлять публикацию на официальных сайтах и в средствах массовой информации ежегодных отчетов деятельности учреждений, подведомственных департаменту социальной защиты населения правительства области.

3.2. Продолжать разработку и внедрение в деятельность учреждений социального обслуживания населения области новых форм работы.

3.3. Повышать уровень доступности объектов социальной инфраструктуры для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения.

3.4. Содействовать улучшению комфортных условий предоставления социальных услуг для посетителей и получателей социальных услуг.

Председатель
Общественного Совета


_____ Л.И. Пан Сю Тан

Секретарь Общественного Совета


_____ Л.Н. Панычева

к протоколу № 16 от 22 «декабрь» 2023 года
очередного Общественного Совета по проведению независимой оценки
качества оказания услуг организациями социального обслуживания

Перечень поставщиков социальных услуг,
в отношении которых в 2024 году будет проведена
независимая оценка качества предоставления услуг
организациями социального обслуживания
Еврейской автономной области:

1. Областное государственное бюджетное учреждение «Валдгеймский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»;
2. Областное государственное бюджетное учреждение «Бираканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
3. Областное государственное бюджетное учреждение «Биробиджанский психоневрологический интернат»;
4. Областное государственное бюджетное учреждение «Бирофельдский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
5. Областное государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания Еврейской автономной области»;
6. Областное государственное бюджетное учреждение «Хинганский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
7. Областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»