

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

**ПРОТОКОЛ**

«05» декабря 2022 г.

№ 15

г. Биробиджан

Присутствовали:

Заместитель председателя: Пан Сю Тан Л.И.

Секретарь: Панычева Л.Н.

Повестка дня:

1. Об итогах проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Еврейской автономной области в 2022 году.

**1. Вступительное слово.**

СЛУШАЛИ:

1. Слушали Л.Н. Панычеву – председателя Общественного совета, которая отметила большую проделанную работу, своевременное проведение независимой оценки качества предоставления услуг государственными учреждениями социального обслуживания области.

Независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания Еврейской автономной области осуществлял Общественный Совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Организацией-оператором по сбору, анализу и обобщению информации в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания определена региональная молодежная общественная организация «Биробиджан молодой» в Еврейской автономной области.

**2. Результаты независимой оценки.**

СЛУШАЛИ: Л.И. Пан Сю Тан, которая озвучила суммы средних интегральных значений всех критериев оценки деятельности учреждений социального обслуживания, в отношении которых в 2022 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг:

1. Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных ресурсах – 97,4 %.

2. Наличие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействие с получателями социальных услуг и их функционирование – 95,4 %.

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения – 93,2 %.

4. Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг – 92,6 %.

5. Время ожидания предоставления услуги – 99,5 %.

6. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 97,7 %.

7. Оборудование помещений учреждения и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов – 97,1 %.

8. Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 94,1 %.

9. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 90,8 %.

10. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – 99,2 %.

11. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги – 98,2 %.

12. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников учреждения при использовании дистанционных форм взаимодействия – 99,5 %.

13. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать учреждение родственникам или знакомым – 94,1 %.

14. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – 96,8 %.

15. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 94,5 %.

На основании полученных данных организацией-оператором произведен расчет значений показателей, характеризующих критерии оценки качества оказания услуг государственных и негосударственных 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» – 98,5 %;

2. ОГБУ «Биробиджанский психоневрологический интернат» – 95,3 %;

3. ОГБУ «Бирофельдский дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 94,8 %;

4. ОГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» – 93,3 %;

5. ОГБУ «Хинганский дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 92,1 %.

6. ОГБУ «Валдгеймский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» – 89,7 %;

7. ОГБУ «Бираканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 91,1 %.

### 3. Решение.

#### РЕШИЛИ:

1. Общественным Советом утвердить результаты независимой оценки качества предоставления социальных услуг государственными и негосударственными учреждениями социального обслуживания Еврейской автономной области и в 2022 году.

2. Определить перечень поставщиков социальных услуг, в отношении которых в 2023 году будет проводиться независимая оценка качества предоставления услуг организациями социального обслуживания Еврейской автономной области (приложение 1).

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

3.1. Продолжить разработку и внедрение в деятельность учреждений социального обслуживания населения области новых форм работы.

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

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

Секретарь Общественного Совета



Л.Н. Панычева

Заместитель председателя  
Общественного Совета



Л.И. Пан Сю Тан