

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

ПРОТОКОЛ

«11» ноября 2019 г.

№ 13

г. Биробиджан

Присутствовали:

Заместитель председателя: Пан Сю Тан Л.И.

Секретарь: Кудрявцева О.Н.

Члены совета: Эстрин Г.Э., Лифиш Р.И., Огородник Р.И.

Повестка дня:

1. О выборе заместителя председателя Общественного Совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

1. Об итогах проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Еврейской автономной области в 2019 году.

2. Об утверждении перечня поставщиков социальных услуг, в отношении которых в 2020 году будет проводиться независимая оценка качества предоставления услуг организациями социального обслуживания.

1. Вступительное слово.

СЛУШАЛИ:

1. Эстрина Г.Э. с предложением назначить заместителем председателя Общественного Совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг Пан Сю Тан Л.И.

2. Слушали Пан Сю Тан Л.И. – заместителя председателя Общественного совета, которая отметила большую проделанную работу, оперативное проведение независимой оценки качества предоставления услуг государственными учреждениями социального обслуживания области и негосударственным поставщиком социальных услуг – Благотворительной общественной организацией «Маяк» Еврейской автономной 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 определено Федеральное государственное бюджетное учреждение науки Институт комплексного анализа региональных проблем Дальневосточного отделения Российской академии наук.

2. Результаты независимой оценки.

СЛУШАЛИ: Пан Сю Тан Л.И., которая озвучила суммы средних интегральных значений всех критериев оценки деятельности учреждений социального обслуживания, в отношении которых в 2019 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг:

1. Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных ресурсах – 98,4 %.

2. Наличие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействие с получателями социальных услуг и их функционирование – 91,4 %.

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения – 88,2 %.

4. Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг – 93 %.

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

6. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99,4 %.

7. Оборудование помещений учреждения и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов – 94 %.

8. Обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 91,1 %.

9. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 76,8 %.

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 – 92,1 %.

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

15. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 87 %.

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 «Хинганский дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 99,3 %.
2. ОГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» – 94 %;
3. ОГБУ «Биробиджанский психоневрологический интернат» – 94 %;
4. ОГБУ «Комплексный центр социального обслуживания Еврейской автономной области» – 84,5 %;
5. ОГБУ «Бирофельдский дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 82,3 %;
6. ОГБУ «Валдгеймский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» – 81,8 %;
7. ОГБУ «Бираканский дом-интернат для престарелых и инвалидов» – 76,3 %;
8. Благотворительная общественная организация «Маяк» – 74,1 %.

3. Решение.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить Общественным Советом результаты независимой оценки качества предоставления социальных услуг государственными и негосударственными учреждениями социального обслуживания Еврейской автономной области и в 2019 году.

2. Определить перечень поставщиков социальных услуг, в отношении которых в 2020 году будет проводиться независимая оценка качества предоставления услуг организациями социального обслуживания Еврейской автономной области (приложение 1).

3. Рекомендовать комитету 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 комитету социальной защиты населения области.

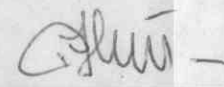
3.3. Содействовать улучшению комфортных условий для посетителей и получателей социальных услуг с учетом постановления правительства Еврейской автономной области от 31.10.2013 № 575-пп «О государственной программе «Доступная среда в Еврейской автономной области» на 2014-2022 годы.

Заместитель председателя
Общественного Совета



Л.И. Пан Сю Тан

Секретарь Общественного Совета



О.Н. Кудрявцева

Приложение 1 к протоколу № 13 от 11 ноября 2019 года
очередного Общественного Совета по проведению независимой оценки
качества оказания услуг организациями социального обслуживания

Перечень поставщиков социальных услуг,
в отношении которых в 2020 году будет проведена
независимая оценка качества предоставления услуг
организациями социального обслуживания
Еврейской автономной области:

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