

**РОО РИ «Центр профилактики наркомании «Надежда»**

**Отчёт о проведении независимой оценки качества работы  
организаций, оказывающих социальные услуги, подведомственных  
Министерства труда, занятости и социального развития  
Республики Ингушетии в 2018 году**

Отчёт составил  
Яндиев Б.Г.

Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения (далее - организации социального обслуживания), осуществляется в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности (*Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1), Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»*).

### **Нормативные документы, регламентирующие проведение независимой оценки качества услуг организаций социальной сферы.**

#### **Федеральные документы.**

1. Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».
2. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».
3. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 20.01.2015 N 53-р) «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013–2015 годы».
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1202 «О порядке осуществления координации деятельности по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования и общего методического обеспечения проведения указанной оценки».
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг

организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (см. также Приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. N 886н).

7. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 января 2015 г. № 53-р о внесении изменений в план мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р.

8. Приказ Минтруда России №433 от 5 августа 2016 г. «О внесении изменений в План Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации по организации проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, на период 2016-2018 годов, утвержденный приказом Минтруда России от 29 февраля 2016 г. № 80 «Об организации деятельности, связанной с функционированием системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания».

9. Приказ Минтруда России от 29 февраля 2016 г. № 80 «Об организации деятельности, связанной с функционированием системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания».

10. Приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

11. Приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 г. N 886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и форме ее предоставления)».

12. Приказ Минтруда России от 13 октября 2014 г. № 717 «О возложении на Общественный совет при Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации функций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

13. Приказ Минтруда России от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания».

14. Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 г. №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико – социальной экспертизы».

15. Приказ Минтруда России от 23 мая 2018 г. №317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико – социальной экспертизы<sup>2</sup> (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 51346 от 14.06.)2018

#### **Региональные документы.**

1. Приказ Министерства труда, занятости и социального развития РИ №05-13/41 от 07.08.2018 года "Об утверждении перечня социальных организаций, охваченных независимой оценки качества условий оказания услуг";

2. Приказ Министерства труда, занятости и социального развития 28 апреля 2018 года № 05-13/21 " О независимой оценке качества условий оказания услуг";

3. Решение Общественного совета при Министерстве труда, занятости и социального развития Республики Ингушетии «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания в 2018 года».

**В 2018 году организацией-оператором по проведению сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее – независимая оценка) решением общественного совета Министерства труда, занятости и социального развития РИ, была определена: Региональная общественная организация Республики Ингушетия «Центр профилактики наркомании «Надежда»**

В 2018 году вступили в силу существенные изменения в ст. 23.1 «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в части формирования общественных советов, вопросов организации и проведения независимой оценки.

Вся документальная база, сопровождающая процедуру независимой оценки, размещена на сайте Министерства труда, занятости и социального развития РИ в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания» (адрес ссылки: <https://mintrudri.ru/index.php/nezavisimaya-otsenka>).

В 2018 году независимая оценка проведена в отношении 2 государственных организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, а именно

№	Организация	Веб - сайт
1.	«Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (Сунженский район, с.п. Троицкая)	<a href="http://www.rc-ing.ru/">http://www.rc-ing.ru/</a>
2.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения РИ «Троицкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей» (Сунженский район, с.п. Троицкая)	<a href="https://www.detski-domri.ru/">https://www.detski-domri.ru/</a>

**Период проведения исследования:** оценка сайтов организаций, оценка качества работы по другим критериям была проведена по графику от 01.06.2018 г. – 01.12.2018 г

**Состав экспертов РОО РИ «Центр профилактики наркомании «Надежда»:**

1. Яндиев Б.Г. – руководитель
2. Саутиева х.А. – методист
3. Матиева П.М. – технический специалист.

Деятельность организаций социального обслуживания оценивалась по новым, установленным Минтрудом России критериям, которые отражаются в балльных значениях общих показателей (от 0 до 100).

Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов.

В ходе независимой оценки для определения балльного значения показателей применялись следующие методы:

1. Анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания в сети «Интернет», информационных стендах.
2. Контрольные звонки в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации.
3. Контрольные обращения в организацию социального обслуживания по электронной почте и с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации.
4. Оценка работы учреждений социального обслуживания
5. Анкетирование получателей социальных услуг.

Источниками информации являлись:

официальные сайты поставщиков социальных услуг в информационно-коммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях поставщиков социальных услуг;

официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;

результаты изучения условий оказания услуг поставщиков социальных услуг;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

Всего опрошено 71 получателя услуг и их законных представителей.

Главными итогами проведенной независимой оценки является определение результата расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания.

Результаты расчета показателей приведены в таблице 1.

Итоговые результаты расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания РИ, в 2018 году

Примечание: результаты сформированы в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 года 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

Наименование организации	Итого (баллы)
«Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (Сунженский район, с.п. Троицкая).	92,2
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения РИ «Троицкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей» (Сунженский район, с.п. Троицкая).	91,8

Максимальное значение показателей (91.8 балл из 100 возможных баллов), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, получено Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения РИ «Троицкий детский дом-интернат для умственно отсталых детей» (Сунженский район, с.п. Троицкая)».

Показатель оценки качества по отрасли социального обслуживания в регионе, определяемый согласно приказу Минтруда России от 31.05.2018 года 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей,

характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», составляет 90 баллов.

Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

$$S^{ou} = \sum S^{ou}_n / N^{ou}, \quad (7)$$

где:

$S^{ou}$  – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

$S^{ou}_n$  – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации;

$N^{ou}$  – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в о-й отрасли социальной сферы в и-м субъекте Российской Федерации.

$$S^{ou} = \sum S^{ou}_n / N^{ou} = (92.2 + 91.8) / 2 = 92 \text{ балла}$$

Средние значения показателей (по всем 2 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

«Открытость и доступность информации об организации» - 91 баллов (из 100 баллов);

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 100 баллов (из 100 баллов);

«Доступность услуг для инвалидов» - 69 баллов (из 100 баллов);

«Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 100 баллов (из 100 баллов);

«Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 100 балла (из 100 баллов).

В целом, по результатам независимой оценки государственные организации социального обслуживания региона показали высокий уровень качества своей работы (среднее значение показателей по 5 общим критериям составляет 92 балла), который отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальным значениям.

### **Замечания отмечены в части:**

обеспеченности условий доступности объектов для инвалидов по зрению и слуха в части дублирования звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможностью предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), помощью, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

обеспеченности условий доступности объектов для инвалидов обеспечением выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

актуализации информации на официальном сайте организаций;

оборудования санитарно-гигиенических помещений для инвалидов;

### **Основными предложениями по улучшению деятельности государственных организаций социальной сферы в РИ являются:**

Провести необходимую работу по устранению недостатков;

продолжить работу по организации условий предоставления услуг инвалидам по слуху (слуху и зрению);

актуализировать и разместить информацию об организации на официальных сайтах и усилить контроль за размещением (обновлением) информации на сайтах организаций;

продолжить мониторинг мнений граждан о качестве условий оказания услуг организацией и проводить работу по устранению выявленных недостатков (при их наличии).

Реализация данных предложений позволит сохранить позитивную динамику фактических значений показателей, фиксирующих качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания, еще больше приблизить их к нормативно установленным целевым требованиям.