

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2024 году

Независимая оценка – это оценка условий предоставления услуг учреждениями социального обслуживания. Её процедура реализуется общественным советом по проведению НОК при Министерстве труда и социального развития Мурманской области.

Три ключевых процедурных момента ее проведения.

Во-первых, общественный совет сформирован региональной общественной палатой. В его состав вошли представители высшей школы, общественных организаций военнослужащих, инвалидов и детей-инвалидов.

Во-вторых, обязательный выбор независимой организации-оператора, ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, в рамках процедур 44-го федерального закона.

В-третьих, это унифицированный перечень критериев независимой оценки для всех сфер. Он закреплён федеральным законом.

Среди них:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Каждый критерий конкретизируется через систему показателей с весовыми коэффициентами, которые изучаются с применением комплекса методов – это и опрос получателей услуг, и анализ сайтов, и наблюдение внутри организации.

В 2024 году НОК было охвачено 10 организаций, перечень которых был определен общественным советом. Это 8 государственных и 2 негосударственных поставщика социальных услуг, получающих компенсацию из областного бюджета на возмещение затрат, связанных с оказанием получателям социальных услуг.

Оценили работу учреждений и организаций почти 1,5 тысяч получателей услуг (267 – *опрошены методом очного анкетирования*, 1 229 – *методом он-лайн анкетирования*). Кроме того, проанализированы сайты организаций и проведено наблюдение условий оказания услуг в каждом филиале или обособленном структурном подразделении (*сформировано 10 карточек контент-анализа сайтов и 10 карточек наблюдения*).

Согласно представленному организацией-оператором аналитическому отчету значения оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций находятся в пределах от 89,1 до 99,82 балла из 100. Таким образом, все организации получили высокую оценку - «отлично».

Лидерами являются:

1 место - ГОАУСОН «Ковдорский комплексный центр социального обслуживания населения».

2 место - ГОАУСОН «Кандалакшский комплексный центр социального обслуживания населения».

3 место - ГОАУСОН «Терский комплексный центр социального обслуживания населения».

Среди получателей услуг по большей части отсутствует общий тренд в предложениях по улучшению качества работы организаций. Вместе с тем можно выделить спрос у потребителей услуг на оборудование помещений и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов.

Общественным советом утвержден рейтинг организаций, даны предложения по повышению качества условий оказания услуг, на основании которых организациями социального обслуживания сформированы планы мероприятий.

Вся информация размещена на сайте Министерства, организаций, а также на на сайте bus.gov.ru.
