ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ФЕДЕРАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ

ПРИ МИНИСТЕРСТВЕ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРОТОКОЛ

заочного заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы
при Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации

от 2 октября 2019 года № 6

Члены Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы при Министерстве туда и социальной защиты Российской Федерации		
РОМАНЕНКО Владимир Иванович	-	Заместитель Председателя Общероссийского общественной организации ветеранов «Российский союз ветеранов» (ПРЕДСЕДАТЕЛЬ Общественного совета по независимой оценке качества)
ГАЛЛ-САВАЛЬСКИЙ Игорь Владимирович	-	Член Общественной палаты Российской Федерации, Председатель региональной ревизионной комиссии ОНФ в Новосибирской области, председатель Новосибирской областной организации Всероссийского общества инвалидов (ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ Общественного совета по независимой оценке качества)
АБРАМОВА Лидия Павловна	-	Вице-президент Всероссийского общества слепых
ИВАНОВ Станислав Александрович	-	ВРИО Президента ОООИ ВОГ, Вице-президент Всероссийского общества глухих
МЕТЕЛЕВ Артем Павлович	-	Член Общественной палаты Российской Федерации, Председатель совета Ассоциации волонтерских центров

ПЧЕЛЬНИКОВА Полина Игоревна	-	Член Президиума ОООИ «Российская ревматологическая ассоциация «Надежда», секретарь рабочей группы по вопросам совершенствования государственной системы медико-социальной экспертизы и мониторинга реализации принятых решений Комиссии при Президенте Российской Федерации по делам инвалидов (ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ Общественного совета по независимой оценке качества)
РЫСЕВ Олег Викторович	-	Заместитель председателя Всероссийского общества инвалидов
ЧЕРНЯЕВА Нина Александровна	-	Член Президиума ОООИ «Российская ревматологическая ассоциация «Надежда»»
Руководство ФГБУ «Сергиево-Посадский дом-интернат слепоглухих для детей и молодых инвалидов»		
ЕПИФАНОВА Галина Константиновна		Директор ФГБУ«Сергиево-Посадский дом-интернат слепоглухих для детей и молодых инвалидов»

I. О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организацией социального обслуживания ФГБУ «Сергиево-Посадский дом-интернат слепоглухих для детей и молодых инвалидов»

Изучив условия оказания услуг в ФГБУ «Сергиево-Посадский дом-интернат слепоглухих для детей и молодых инвалидов» (далее – ФГБУ, Учреждение) в ходе его посещения, а также информацию о деятельности Учреждения на открытых информационных ресурсах, результаты проведенного опроса получателей услуг и на основе Отчета ВНИИ труда, подготовленного по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг члены Общественного совета решили:

1. Утвердить **результаты** независимой оценки качества условий оказания услуг ФГБУ «Сергиево-Посадский дом-интернат слепоглухих для детей и молодых инвалидов» (количественные значения показателей оценки) согласно приложению.

2. Обратить внимание руководства ФГБУ и органа исполнительной власти, исполняющего полномочия его учредителя, на следующие **недостатки,** выявленные в ходе независимой оценки качества:

2.1. По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

- на информационных стендах в помещении организации в неполной мере отражена информация об Учредителе (нет контактов);

- в явном виде не указано количество свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц. При этом размещено государственное задание, по которому работает учреждение и там отображено количество детей;

- отсутствует информация о проведении независимой оценки качества, несмотря на то, что она ранее проводилась в 2016 г. Общественным советом при министерстве социальной защиты Московской области;

- отсутствует информация о Попечительском совете учреждения;

- отсутствует информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

2.2. По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

- есть проблемы с транспортной доступностью Учреждения (отмечены ограниченные возможности доехать до организации на общественном транспорте – недостаточное количество маршрутов общественного транспорта и время его работы). Руководство Учреждения знает о такой ситуации и работает в этом направлении, добиваясь ее поэтапного разрешения.

2.3. По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

- прилегающая к Учреждению территория в явном виде не оборудована выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов;

- входная группа оборудована доводчиком без задержки двери (это касается всех дверей в здании) и ступеньками без контрастного выделения первой и последней ступени;

- внутри здания в зоне доступности отсутствует туалет, оборудованный для маломобильных групп населения с повреждением опорно-двигательного аппарата;

- имеющиеся элементы (пандус, лифт, информационные таблички) направленные на обеспечение доступности не организованы в единую сеть, обеспечивающую оказание услуг на основе ситуативной помощи, хотя в целом объект уже близок к обретению статуса «разумного приспособления».

3. Рекомендовать органу исполнительной власти, осуществляющему полномочия учредителя Учреждения, и руководству ФГБУ обратить внимание на реализацию следующих предложений по улучшению условий оказания услуг:

3.1. Максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайте Учреждения к реальным потребностям получателей услуг и нормативным требованиям:

- в части полноты сведений, размещение которых предусмотрено нормативными требованиями;

- в части обеспечения простоты и удобства использования информации. размещенной на открытых информационных ресурсах, для граждан, в том числе с учетом потребностей и возможностей их здоровья (в первую очередь, для инвалидов по зрению, доля которых в числе получателей услуг данного учреждения достаточно высока).

3.2. В целях улучшения взаимодействия с получателями услуг Учреждению рекомендуется усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы:

- обеспечить на сайте техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг в учреждении (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё);

- создать раздел «Часто задаваемые вопросы»;

- повысить оперативность отклика на вопросы, направляемые в электронной форме посредством сервисов сайта.

3.3. Устранить недостаток, связанный с обозначением мест для парковки транспорта инвалидов.

3.4. Повысить уровень доступности среды, обеспечив единую навигацию и логистику в учреждении, обеспечивающую оказание услуг на основе ситуативной помощи.

4. Департаменту комплексного анализа и прогнозирования Минтруда России:

- направить отчет по итогам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в ФГБУ и протоколы выездного заседания Общественного совета и заседания Общественного совета об утверждении результатов независимой оценки качества в Сергиево-Посадский дом-интернат слепоглухих для детей и молодых инвалидов, в Департамент по демографической политике и социальной защиты Минтруда России (в случае передачи ФГБУ в ведение Московской области направить результаты независимой оценки качества в отношении данного Учреждения в министерство социального развития Московской области);

- организовать размещение результатов независимой оценки качества, проведенной в отношении ФГБУ, на официальном сайте bus.gov.ru и официальном сайте Минтруда России в сети «Интернет».

Председатель Общественного совета по
проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями
социального обслуживания и федеральными
учреждениями медико-социальной экспертизы
при Министерстве труда и социальной защиты
Российской Федерации В.И. Романенко

Приложение
к протоколу заседания Общественного совета по независимой оценке качества при Минтруде России
от 2 октября 2019 г. № 6 (заочное)

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в ФГБУ «Сергиево-Посадский дом-интернат слепоглухих для детей и молодых инвалидов»

Учредитель: Российская Федерация (на момент проведения независимой оценки качества полномочия учредителя осуществлял Минтруд России; вопрос о передаче учреждения в ведение Московской области находился в стадии рассмотрения).
Адрес ФГБУ: Московская область, г. Сергиев-Посад, ул. Пограничная, д. 20
Контакты: 8 (496) 540-60-58, 8 (495) 728-49-83, info@deaf-blind.ru.
Директор ФГБУ Епифанова Галина Константиновна.

Критерий	Показатели	Балл по показателю	Итоговый балл
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	86,6	95,98
	1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	100	
2. Комфортность условий предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	96,52
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	91,3	
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	

3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80	94
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100	100
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100	
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	100	100
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100	
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100	
ИТОГО			**97,3**

Сводные результаты оценки

По итогам оценки получены следующие результаты (таблица 6):

Сводные результаты оценки

Таблица 6.

Критерий	Показатели	Балл по показателю	Итоговый балл
1. Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	86,6	95,98
	1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	100	
2. Комфортность условий предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	96,52
	2.2. Время ожидания предоставления услуги	91,3	
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	
3. Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	80	94
	3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	
4. Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный	100	100

	контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию		
	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100	
	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	100	100
	5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100	
	5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100	
ИТОГО			**97,3**

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K^m_n / 5$$

Фактическое значение показателя:

$$\mathbf{S_n = 95,98 + 96,52 + 94 + 100 + 100 = 97,3 \text{ балла}}$$

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания

1. Сводные недостатки по итогам оценки

Основными недостатками, выявленными экспертами в работе ФГБУ «Сергиево-Посадский дом-интернат слепоглухих для детей и молодых инвалидов» являются следующие.

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации» отмечено, что на информационных стендах в помещении организации в неполной мере отражена информация об Учредителе (нет контактов). В явном виде не указано количество свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц. При этом размещено государственное задание, по которому работает учреждение и там отображено количество детей.

Отсутствует информация о проведении независимой оценки качества – ранее проводилась (в 2016 г. Общественным советом при Министерстве социальной защиты Московской области), сведения о том, что учреждение подлежит такой оценке должны быть размещены в открытых источниках информации.

Также отсутствует информация:

- о Попечительском совете,
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц.

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» было выявлено, что в организации есть проблемы с транспортной доступностью (ограниченные возможности доехать до организации на общественном транспорте).

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» было выявлено, что прилегающая территория в явном виде не оборудована выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов.

2. Пожелания и предложения получателей услуг по деятельности учреждения

В ходе опроса высказывались пожелания от получателей услуг. Не все они связаны с работой дома-интерната. Например, вопрос с транспортной

доступностью решается не первый год.

В прошлом году по инициативе родителей и помощи директора интерната добились, чтобы маршрут №3 доезжал до интерната, но водители отказываются ехать по этой улице, так как остановка по требованию. Водители ругаются и оскорбляют детей. По 10 маршруту последний автобус уходит в 19.00, а дети в интернате до 19.30. Нет маршрута до вокзала.

Пожелания детей-инвалидов и родителей:

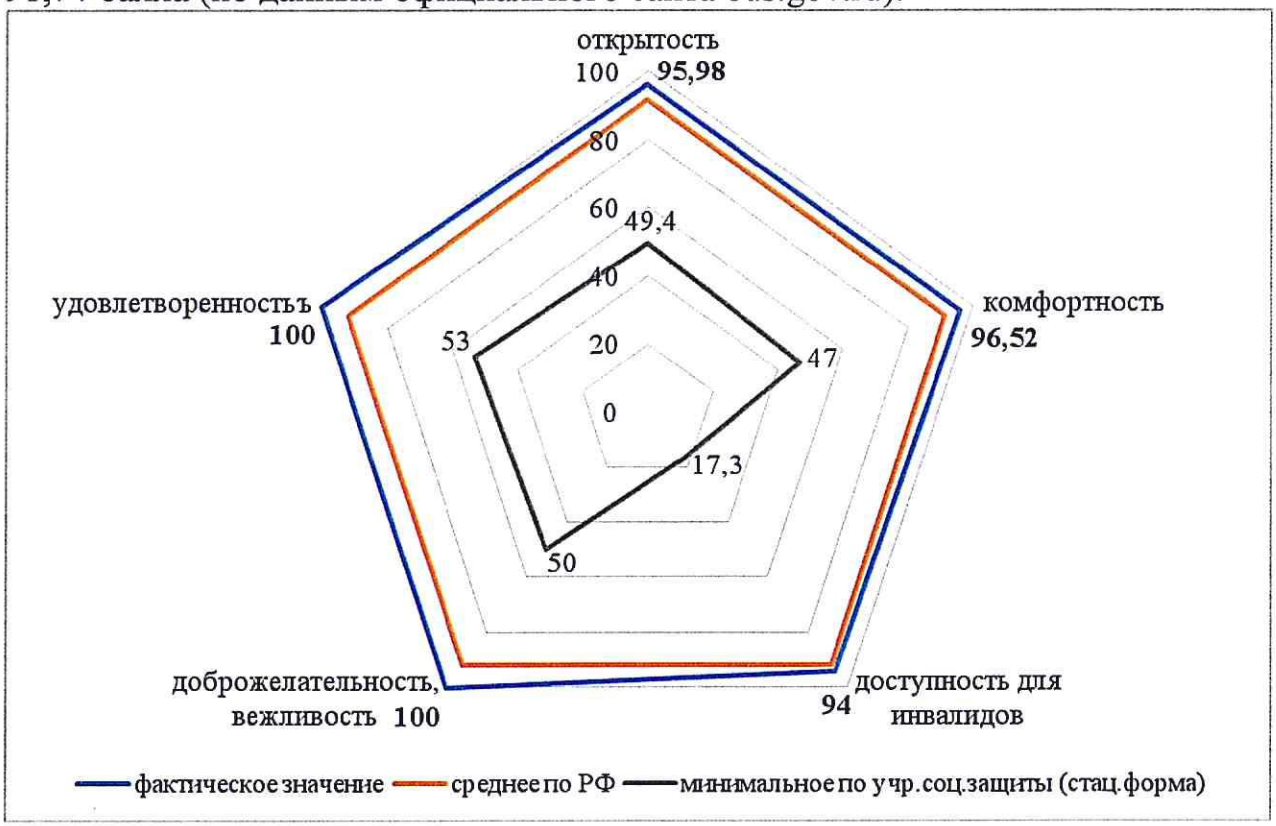
- больше выездных мероприятий;
- не увеличивать количество детей с патологией в группах;
- предусмотреть в школе сопровождаемое обучение и занятость в дальнейшей жизни после 18 и 23 лет, чтобы все усилия педагогов не пропали даром, и ребенок не был замкнут дома;
- достроить и открыть реабилитационный центр (высказали несколько родителей);
- больше направлений адаптивной физкультуры в учреждении (плавание, общая физическая подготовка и прочее);
- введение специализированных курсов для детей с развитыми умственными способностями, позволяющих получить специальность, востребованную на рынке труда (расширение перечня предоставляемых услуг)
- обновить спортивный уголок;
- включить в ИПРА ноутбуки, смартфоны для инвалидов по зрению.

В целом, родители очень благодарны педагогам и работникам дома-интерната, что отразилось в высоких оценках учреждения. Некоторые родители вместо пожеланий и предложений выразили благодарность педагогам, воспитателям, директору дома-интерната за обучение, развитие, неравнодушное отношение к детям. Многие отметили, что за год пребывания в доме-интернате дети смогли добиться таких успехов, которых за 4 года самостоятельного развития дома в семье, достичь не удавалось.

3. Выводы и рекомендации

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг ФГБУ «Сергиево-Посадский дом-интернат слепоглухих для детей и молодых инвалидов» позволяют сделать общий вывод о том, что получатели услуг удовлетворены услугами учреждения.

Итоговая оценка по учреждению составила 97,3 балла. Этот показатель выше среднего балла по учреждениям, оказывающим соответствующие услуги в целом по Российской Федерации (домов-интернатов для детей инвалидов, детей-сирот; детей, оставшихся без попечения родителей), который составляет 91,74 балла (по данным официального сайта bus.gov.ru).



Результаты оценки также показывают, что ФГБУ «Сергиево-Посадский дом-интернат слепоглухих для детей и молодых инвалидов» входит в треть лучших учреждений социального обслуживания, оказывающих услуги в стационарной форме, демонстрирующих уровень оценки выше 97 баллов.

Комиссия отмечает отлаженный диалог между представителями получателей услуг (детей с инвалидностью и родителями) – родителями. И каждый по отдельности родитель, и родительский комитет отмечают стремление администрации оперативно и положительно реагировать на возникающие вызовы в ходе реабилитации.

Высокими оценками получателей услуг были отмечены показатели:

- характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»;
- характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»;

- характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждению социального обслуживания рекомендовано:

Максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайте учреждения к реальным потребностям получателей услуг и нормативным требованиям:

- в части полноты сведений, размещение которых предусмотрено нормативными требованиями;

- в части обеспечения легкости и удобства использования для граждан, в том числе с учетом потребностей и возможностей их здоровья (в первую очередь, для инвалидов по зрению, доля которых в числе получателей услуг данного учреждения достаточно высока).

В целях улучшения взаимодействия с получателями услуг организации рекомендуется усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы:

- обеспечить на сайте техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг в учреждении (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё);

- создать раздел «Часто задаваемые вопросы»;

- повысить оперативность отклика на вопросы, направляемые в электронной форме посредством сервисов сайта.

Устранить недостаток, связанный с обозначением мест для парковки транспорта инвалидов.

Повысить уровень доступности среды, обеспечив единую навигацию и логистику в учреждении, обеспечивающую оказание услуг на основе ситуативной помощи.