Разработано членами общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социального обеспечения, материнства и детства Курской области и утверждено на заседании 30.10.2024, протокол № 4

Заключение по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2024 году

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

г. Курск 30.10.2024

Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социального обеспечения, материнства и детства Курской области проведена независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проведена с учетом «Отчета по результатам оказания услуги по проведению социологического опроса в виде сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания населения Курской области для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания», подготовленного организацией – оператором – ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»,

В текущем году независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проведена в отношении 21 организации социального обслуживания.

Проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляется посредством оценки условий оказания услуг по критериям:

- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий предоставления услуг;

- доступность услуг для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников организации;

- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Результаты исследования по всем критериям анализируемых организаций представлены в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организации | Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации | Критерий 2.  Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуги | Критерий 3.  Доступность услуг для инвалидов | Критерий 4.  Доброжелательность, вежливость работников организации | Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области» | 100 | 100 | 88 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области» | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области» | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области» | 100 | 100 | 99,1 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области» | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Поныровского района Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области» | 100 | 100 | 92 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области» | 100 | 100 | 99,1 | 100 | 100 |
| ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области» | 100 | 100 | 99,1 | 100 | 100 |
| ОБУСО «Щигровский МЦСОН Курской области» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска» | 100 | 100 | 99,1 | 100 | 100 |
| ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница» | 100 | 100 | 73,3 | 100 | 100 |

Рейтинг организаций социального обслуживания по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания представлен в таблице 2.

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование организации | Баллы | Место |
| ОБУСО «КЦСОН города Железногорска Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Золотухинского района Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Касторенского района Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Курчатовского района и города Курчатова Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Медвенского района Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Мантуровского района Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Обоянского района Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Поныровского района Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Советского района Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «Щигровский МКЦСОН Курской области» | 100 | 1 |
| ОБУСО «ЦСО «Участие» города Курска» | 100 | 1 |
| ОБУСО «КЦСОН Октябрьского района Курской области» | 99,8 | 2 |
| ОБУСО «КЦСОН Тимского района Курской области» | 99,8 | 2 |
| ОБУСО «КЦСОН Фатежского района Курской области» | 99,8 | 2 |
| ОБУСО «СРЦ «Забота» города Курска» | 99,8 | 2 |
| ОБУСО «Железногорский МКЦСОН Курской области» | 98,8 | 2 |
| ОБУСО «КЦСОН Курского района Курской области» | 98,8 | 2 |
| ОБУСО «КЦСОН Пристенского района Курской области» | 98,8 | 2 |
| ОБУСО «КЦСОН Солнцевского района Курской области» | 98,4 | 3 |
| ОБУСО «КЦСОН Горшеченского района Курской области» | 97,6 | 4 |
| Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница» | 94,66 | 5 |
| Общий балл по отрасли | **99,35** | |

По итогам расчета всех критериев общий балл по отрасли оставляет 99.35, наивысших баллов - 100 достигли 11 организаций социального обслуживания, в 10 организациях выявлены недостатки в области обеспечения доступности услуг для инвалидов.

Как по отрасли, так и по учреждениям мониторинг показал в целом высокие баллы,

Однако необходимо провести работу и обеспечить в организациях социального обслуживания доступность услуг для инвалидов, в соответствии с разработанными предложениями по устранению выявленных недостатков.

Разработаны членами общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания социальных услуг при Министерстве социального обеспечения, материнства и детства Курской области и утверждены на заседании 30.10.2024, протокол № 4

**Предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2024 г.**

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в план мероприятий |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Горшеченского района Курской области» | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| 1 Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствуют:  1.1 выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;  1.2 специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.  2. В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:  - не обеспечена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). | 1. Оборудовать помещение организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в частности:  1.1. выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов:  - обеспечить размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и как можно ближе к входу в здание;  - обозначить их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание, а также обозначить их наземной разметкой не только на поверхности парковки, но и с помощью вертикального знака;  - создать систему управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;  - обеспечить возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание;  1.2 оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов, предусмотрев:  - размещение санитарно-гигиенического помещения в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов;  - кнопку вызова персонала;  - ширину прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м.;  - опорные поручни у унитазов и раковин;  - адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.).  2. Обеспечить предоставление услуг инвалидам наравне с другими.  Внести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика.  В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по представлению таких услуг в случае необходимости. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Железногорский межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения Курской области» | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности:  - отсутствуют сменные кресла-коляски. | Оборудовать помещение организации с учетом доступности для инвалидов:  - обеспечить наличие сменных кресел-колясок в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов единовременно, но не менее одного. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Курского района Курской области» | |
| **I . Открытость и доступность информации об организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| 1. Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:  - специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.    2. В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности**:**  - не обеспечена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). | 1. Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов, предусмотрев:  - размещение санитарно-гигиенического помещения в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов;  - кнопку вызова персонала;  - ширину прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м.;  - опорные поручни у унитазов и раковин;  - адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.).  2. Обеспечить предоставление услуг инвалидам наравне с другими.  Внести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика.  В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по представлению таких услуг в случае необходимости. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Октябрьского района Курской области» | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности**:**  - не обеспечена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). | Обеспечить предоставление услуг инвалидам наравне с другими.  Внести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика.  В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по представлению таких услуг в случае необходимости. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Пристенского района Курской области» | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:  - специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение. | Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов, предусмотрев:  - размещение санитарно-гигиенического помещения в непосредственной близости (доступности) от основных входов, въездов;  - кнопку вызова персонала;  - ширину прохода между рядами кабин, между стеной и рядом кабин, между писсуарами и линией открытых дверей противостоящего ряда кабин - не менее 1,8 м.;  - опорные поручни у унитазов и раковин;  - адаптационные приспособления для инвалидов (специальные унитазы, раковины, раковины для инвалидов с локтевым смесителем; травмобезопасный держатель (крючок); травмобезопасное поворотное зеркало; сенсорный дозатор мыла; тактильные пиктограммы и др.). |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Солнцевского района Курской области» | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| Помещения организации социального обслуживания и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:  - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. | Оборудовать помещение организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов», в частности выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов:  - обеспечить размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом и как можно ближе к входу в здание;  - обозначить их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание, а также обозначить их наземной разметкой не только на поверхности парковки, но и с помощью вертикального знака;  - создать систему управления/наблюдения, чтобы выделенные специальные парковочные места использовались только инвалидами;  - обеспечить возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Тимского района Курской области» | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности**:**  - не обеспечена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). | Обеспечить предоставление услуг инвалидам наравне с другими.  Внести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика.  В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по представлению таких услуг в случае необходимости. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения Фатежского района Курской области» | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности**:**  - не обеспечена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). | Обеспечить предоставление услуг инвалидам наравне с другими.  Внести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика.  В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по представлению таких услуг в случае необходимости. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| Областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр «Забота» города Курска Курской области» | |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности**:**  - не обеспечена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). | Обеспечить предоставление услуг инвалидам наравне с другими.  Внести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика.  В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по представлению таких услуг в случае необходимости. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| Межрегиональная общественная организация содействия лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию «Мельница» | |
| **I . Открытость и доступность информации об организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** | |
| В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности не обеспечены**:**  1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.  2. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  3. Возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).  4. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. | Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:  1. Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию, предусмотрев:  - визуально-акустические системы, позволяющие получать информацию одновременно зрительным и звуковым способом;  - табло, воспроизводящие визуально-речевые сообщения;  - звуковые маяки для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей о том, какие услуги могут получить, как пройти и какие препятствия есть на пути следования;  - навигационные системы для слабовидящих и незрячих.  2. Дублировать надписи, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, предусмотрев:  - на входе в здание вывеску с названием организации, графиком работы организации, плана здания, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;  - надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности (например: тактильные таблички с указателями выходов, поворотов, лестниц должны быть не только в одном месте на входе, но и по всему пути передвижения инвалида).  3. Внести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика.  В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по представлению таких услуг в случае необходимости.  4. Создать альтернативную (адаптированную) версию сайта, которая должна:  - предоставлять возможность масштабировать текст на сайте;  - иметь экранный диктор (звуковой синтезатор речи) для слабовидящих и незрячих пользователей. |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | |
| Недостатков не выявлено, 100 баллов |  |