



Отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания и физической культуры, которые расположены на территории Пермского края и учредителем которых является Пермский край, за 2018 год

22 августа 2019 года

ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

ЗАДАЧИ

- ❑ Формирование доступных каналов обратной связи с потребителями услуг;
- ❑ Выстраивание конструктивного диалога с общественными организациями;
- ❑ Оценка в текущем режиме преобразований социальной сферы;
- ❑ Развитие института независимых оценщиков.

ОБЩЕСТВЕННАЯ ПАЛАТА

(СОГЛАСОВЫВАЕТ И УТВЕРЖДАЕТ СОСТАВЫ ОБЩЕСТВЕННЫХ СОВЕТОВ)



СОЗДАНО 5 ОБЩЕСТВЕННЫХ СОВЕТА ПРИ МИНИСТЕРСТВАХ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

ФУНКЦИИ :

- ❑ Формирование технического задания для операторов;
- ❑ Рассмотрение результатов оценки, направление предложений министерствам

СОСТАВ:

Представители Общественной палаты, НКО, ВУЗов, общественных организаций

ИСКЛЮЧЕНЫ ИЗ СОСТАВОВ ПРЕДСТАВИТЕЛИ ИОГВ



ВЫБОР ОПЕРАТОРОВ – ЕЖЕГОДНО НЕ МЕНЕЕ 5 (НА КОНКУРСНОЙ ОСНОВЕ)

- ❑ Проведение процедуры оценки организаций;
- ❑ Формирование результатов и предложений



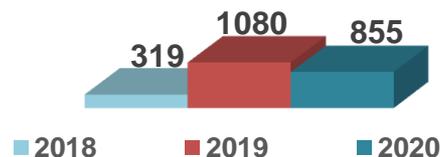
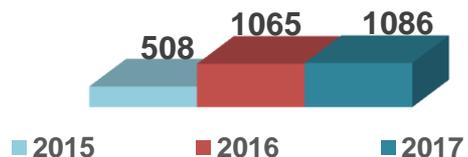
МОНИТОРИНГ ИСПОЛНЕНИЯ ПЛАНОВ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

Загрузка результатов в общую базу по независимой оценке

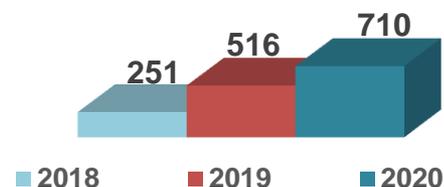
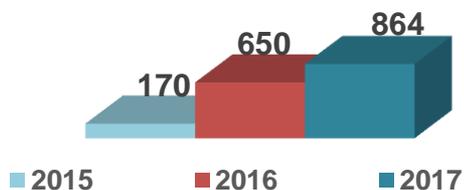
www.bus.gov.ru

ОХВАТ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКОЙ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

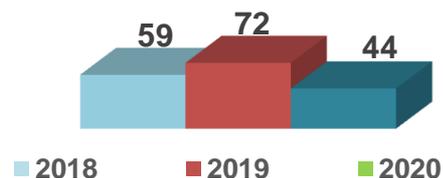
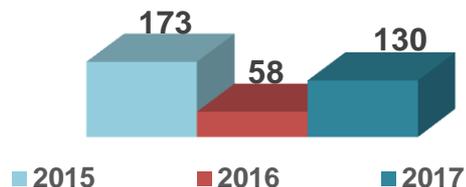
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ - 2 242



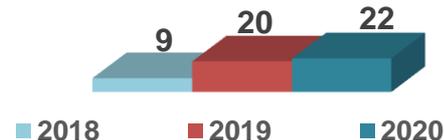
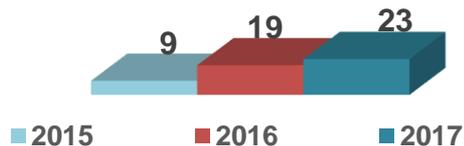
ОБРАЗОВАНИЕ И СПОРТ. ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИЙ - 1 372 (ОБРАЗОВАНИЕ) + 85 (СПОРТ)



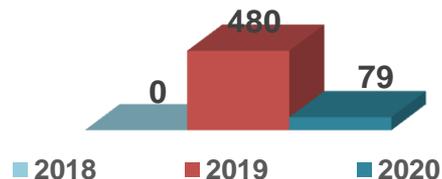
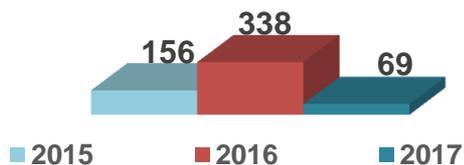
ЗДРАВООХРАНЕНИЕ. ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИЙ - 175



СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ. ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИЙ - 51



КУЛЬТУРА. ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИЙ - 559



РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ В 2018 ГОДУ

ИОГВ						Общая сумма	Макс. сумма	Оценка
ЗДРАВООХРАНЕНИЕ	93,61 отлично	85,96 отлично	69,78 хорошо	94,83 отлично	90,65 отлично	86,96	100,0	отлично
СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	65,12 хорошо	63,07 хорошо	74,88 хорошо	77,27 хорошо	98,5 отлично	75,77	100,00	отлично
ОБРАЗОВАНИЕ и СПОРТ	23,42 удовл.	45,47 хорошо	-	17,68 отлично	23,57 хорошо	110,41	160,00	хорошо



открытость и доступность информации об организации



комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения



доступность услуг для инвалидов



доброжелательность, вежливость,
компетентность работников организаций



удовлетворенность качеством оказания услуг

ОБРАЗОВАНИЕ И СПОРТ



Место в общероссийском рейтинге



Сфера образования:

1372 всего учреждений образования:

207 участвовало в независимой оценке в 2018г.

в т.ч.:

147 учреждений дополнительного образования;

60 учреждений среднего профессионального образования;

15% от общего числа учреждений или

100% от общего числа учреждений данного вида.

8188 респондентов участвовало в опросе, в т.ч. **4592** в оценке качества дополнительного образования, и **3596** среднего профессионального образования

Сфера физической культуры и спорта

85 всего учреждений спорта;

44 детских юношеских спортивных школ участвовало в независимой оценке 2018г.

52% от общего числа учреждений или

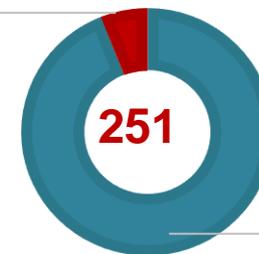
100% от общего числа учреждений данного вида

18700 респондентов участвовало в опросе

Оценка учреждений

удовлетворительно

15 учреждений
(6%)



хорошо

236 учреждений
(94%)

ОБРАЗОВАНИЕ И СПОРТ

Результаты независимой оценки качества услуг в 2018 году

КРИТЕРИИ	Общая сумма	Макс. сумма	Оценка
 Открытость и доступность социально информации об организации:	23,42	40,0	удовлет.
▪ Полнота и активность пополнения информации об образовательной деятельности на официальном сайте в Интернет;	8,07	10	хорошо
• Доступность взаимодействия с получателями услуг, возможность внесения предложений;	7,73	10	хорошо
• Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений, поступающих в организации (телефон, эл.почта, эл.сервисы);	4,26	10	удовл.
• Наличие на официальном сайте сведений о педагогических работниках	3,36	10	ниже средн.
 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	45,77	70	хорошо
▪ Наличие дополнительных образовательных программ;	5,38	10	удовл.
▪ Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся	6,6	10	удовл.
▪ Материально-техническая и информационная обеспеченность организации	6,16	10	удовл.
▪ Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах, Олимпиадах, смотрах, спортивных мероприятиях	2,74	10	ниже средн.
▪ Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, питания	8,57	10	хорошо
▪ Наличие условия для индивидуальной работы с обучающимися	8,69	10	хорошо
▪ Наличие условий для обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями и инвалидов	7,63	10	хорошо
 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций	17,68	20	отлично
▪ Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных компетентностью работников от общего числа опрошенных	8,65	10	хорошо
▪ Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников	9,03	10	отлично
 Удовлетворенность качеством услуг	23,57	30	хорошо
▪ Доля получателей образовательных услуг, готовых рекомендовать организацию родителям и знакомым	7,71	10	хорошо
▪ Доля получателей, удовлетворенных качеством предоставленных образовательных услуг	8,67	10	хорошо
▪ Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально- техническим обеспечением	7,19	10	хорошо
Общий итог:	110,41	160,0	хорошо

ОБРАЗОВАНИЕ И СПОРТ

Лучшие в рейтинге учреждений дополнительного образования

МБОУ ДО «Центр детского творчества «Алые паруса», Частинский р-н	
МАУ ДО «Станция детского, юношеского туризма и экологии» г. Чайковского	
МБУ ДО «Районная детская школа искусств «Фантазия», Соликамский р-н	
МБОУ ДО «Центр детского творчества» с. Березовка	
МКУ ДО «Центр по физической культуре, спорту и здоровьесбережению» г....	
МАОУ ДО «Суксунская детская школа искусств», Суксунский р-н	
МАУ ДО «Детско-юношеская спортивная школа Чайковского муниципального...	
МБУО ДО «Сивинский Дом творчества»	
МБУ ДО «Кочёвская детская школа искусств»	
МБОУ ДО «Детская музыкальная школа», Оханский р-н	

Лучшие в рейтинге учреждений среднего профессионального образования

ГБПОУ «Строгановский колледж»	
ГБПОУ «Чайковский индустриальный колледж»	
КГАПОУ «Пермский техникум профессиональных технологий и дизайна»	
ГБПОУ «Пермский педагогический колледж №1»	
ГБПОУ «Пермский машиностроительный колледж»	
ГБПОУ «Пермский государственный профессионально-педагогический...	
КГА ПОУ «Краевой колледж предпринимательства г. Перми»	
ГБПОУ «Пермский техникум отраслевых технологий»	
ГБПОУ «Кунгурский автотранспортный колледж»	
ГБПОУ «Чайковский техникум промышленных технологий и управления»	

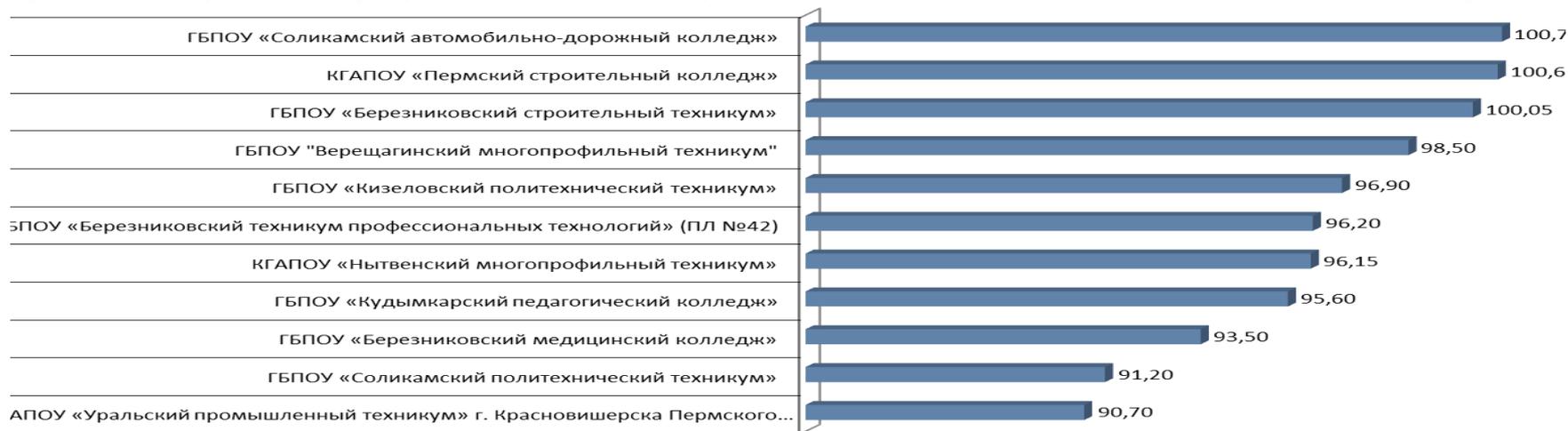
Лучшие в рейтинге детских юношеских спортивных школ

Ранг	Наименование организации	Балл
1	МКОУ ДО «Уинская ДЮСШ «Юникс» с. Уинское	91
2	МБУ ДО ДЮСШ «Олимп» пгт. Звездный	89
3	МАУ ДО «ДЮСШ» г. Чернушка	87
4	МБУ ДО «ДЮСШ «Барс» пос. Комсомольский	87
5	МАУ ДО «ДЮСШ» с.Барда	86
6	МБУДО «ДЮСШ» г. Лысьва	85
7	МБУДО ДЮСШ г. Кизел	84
8	МБУДО «ДЮСШ «Уралец» г. Кунгур	82
9	МБУДО «СДЮСШОР по самбо и дзюдо «Витязь» имени И.И. Пономарёва» г.Перми	1
10	МБУ ДО СДЮСШОР № 3 г. Перми	81

Максимальный балл – 147,0
Средний балл по ПК – 105,45

ОБРАЗОВАНИЕ И СПОРТ

Учреждения среднего профессионального образования с наименьшим количеством баллов в рейтинге



По оценке студентов:

- развитие сервисов на сайтах учреждений по возможности получения практической информации для пользователей, построению обратной связи с администрацией образовательного учреждения;
- недостаточное материально-техническое оснащение (заявленное оборудование не используется непосредственно в образовательной деятельности (орг.техника, электронные учебные пособия и библиотеки, дистанционные формы обучения, доп.программы проф.обучения);
- отсутствие доброжелательной атмосферы, большая дистанция между преподавателям и студентами, несправедливость оценок знаний, в целом отражается на формировании у студентов имиджа учреждения и неготовности в рекомендациях учреждения друзьям, знакомым;

По оценке экспертов:

- высокая формализация сайтов, трудная навигация, что затрудняет практическое использование;
- недостаточное материально-техническое оснащение (оснащенность лабораториями и специализированными кабинетами, наличие психолого-педагогических служб, создание условий для занятий спортом, творчеством (кружки, секции, волонтерские отряды)
- необходимость повышения компетентности преподавателей в области педагогических коммуникаций, возрастной психологии, технологиям формирования позитивного имиджа для создания доброжелательной атмосферы.

ОБРАЗОВАНИЕ

Реализация мероприятий по результатам независимой оценки качества в системе среднего профессионального образования:

Повышение профессиональных компетенций педагогов:

- ✓ в 2019 году **425 педагогов** и мастеров производственного обучения повысили квалификацию по **17 направлениям**, в том числе по методологии преподавания, психолого-педагогическим и воспитательным технологиям

Обновление материально-технической базы:

- ✓ В рамках регионального проекта «**Молодые профессионалы**» создание **50 мастерских**, оснащенных современным оборудованием по одной из компетенций к 2024 году:
2019 год – в **7 СПО**, объем финансирования **18,0 млн. рублей**;
2020 год – в **7 СПО**, объем финансирования **18,0 млн. рублей**;
2021 год – в **5 СПО**, объем финансирования **5,5 млн. рублей**.
- ✓ в **2019 году** около 48 млн. рублей (в т.ч. **28,6 млн. рублей** за счет средств федерального бюджета) Пермскому авиационному техникуму им. **А.Д. Швецова** для оснащения современной материально-технической базой мастерских по компетенции веб-дизайн, программное решение для бизнеса, сетевое и системной администрирование;
- ✓ в **2019 году** направлено около **159 млн. рублей** на обновление материально-технической базы **22 СПО**

Оказание психологической помощи учащимся:

- ✓ На **20%** в 2019 году выросла укомплектованность психологической службы профессиональных образовательных организаций, укомплектовано **57 ставок педагогов- психологов**;
- ✓ с **1 сентября** пройдут обучающие **вебинары** со всеми руководителями и психологами СПО по диагностике сложных и кризисных случаев для направления в психологические центры 2-го уровня;
- ✓ Решается вопрос о закреплении всех СПО за межрайонными психологическими центрами 2 уровня по территориальному принципу с 2020 года

Развитие студенческого движения:

Количество **волонтерских бригад** в 2019 году выросло с **10 до 17**, количество учащихся- волонтеров **2 376**.

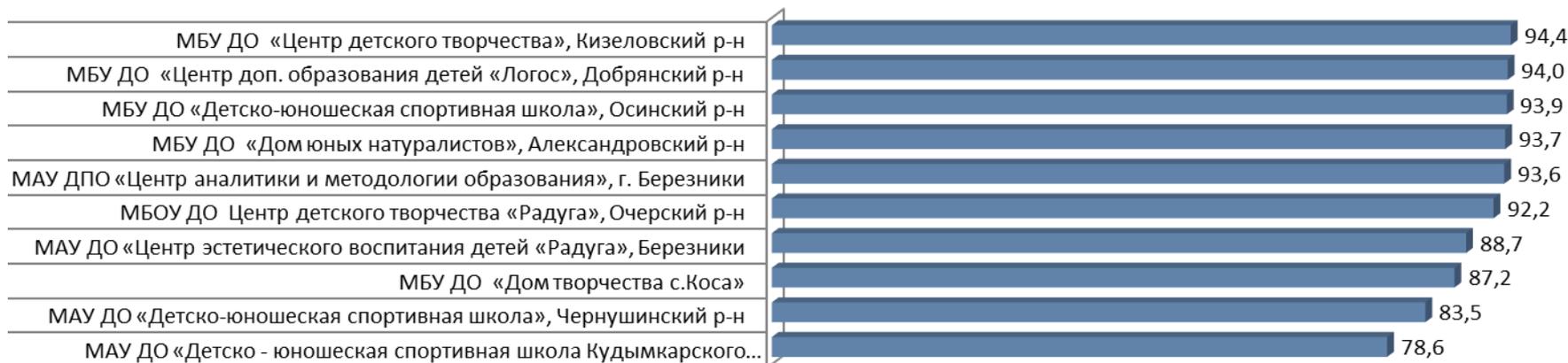
Направления: экологическое, патриотическое, пропаганда ЗОЖ, общественно- полезное, инклюзивное. Запланировано **не менее 80 выездов в учреждения и общежития СПО** на территории Пермского края

Максимальный балл – 127,0

Средний балл по ПК – 103,7

ОБРАЗОВАНИЕ И СПОРТ

Учреждения дополнительного образования с наименьшим количеством баллов в рейтинге



По оценке родителей:

- не удовлетворен запрос родителей на развитие дополнительных педагогических сервисов(оказание психолого-педагогической помощи в форме индивидуального консультирования, проведение профессиональных проб и проф.ориентационной работы со школьниками и т.д);
- низкое материально-техническое оснащение, выражающееся в нехватке помещений для занятий, потребность в развитии современных направлений дополнительного образования, таких как робототехника, программирование ;
- не устраивает ограничение на посещение ребенком только одного бесплатного кружка (студии, секции);
- недостаточность условий для обучения детей с ОВЗ и инвалидов (физический доступ зданий, помещений, наличие дистанционных форм обучения и сопровождения)

По оценке экспертов:

- необходимость повышения полезности сайтов для реальных потребителей образовательных услуг – родителей и учеников (возможность получения обратной связи);
- недостаточные условия для развития творческих способностей и интересов обучающихся (возможности участия в Олимпиадах, конкурсах, фестивалях);
- низкое материально-техническое и информационное обеспечение (состояние помещений и наличие оборудования);
- недостаточность условий для обучения детей с ОВЗ и инвалидов (наличие специальных учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств для коллективного и индивидуального обучения)физическая доступность (свободный доступ к местам занятий, наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и т.д.)

ОБРАЗОВАНИЕ И СПОРТ

Реализация мероприятий по результатам независимой оценки качества в системе дополнительного образования:

Улучшение материально-технической базы в 2019 году:

Кудымкарская ДЮСШ:

- ✓ 13,4 млн.рублей на строительство стадиона;
- ✓ 0,8 млн.рублей на спортивный инвентарь

Дом творчества с.Коса:

- ✓ 0,4 млн.рублей на ремонт танцевального зала, косметический ремонт здания

Кизеловский ЦД

- ✓ замена оконных и дверных блоков

Осинская ДЮСШ:

- ✓ 4,8 млн.рублей на капитальный ремонт спортивного зала, приобретение спортивного инвентаря;

Очерский ЦДТ «Радуга»

- ✓ 0,32 млн.рублей на ограждение, видеонаблюдение, освещение, оснащение кабинета робототехники

Развитие новых форм дополнительного образования в 2019 году:

- ✓ внедрены программы дополнительного образования в территориях Пермского края: робототехника, столярное дело, дизайн, современные танцевальные направления;
- ✓ развитие выездных форм дополнительного образования детей отдаленных территорий края

Информирование населения об услугах дополнительного образования:

- ✓ организация работы единого сайта дополнительного образования в муниципальных территориях края;
- ✓ функционирование Единой ИС «Навигатор» дополнительного образования;
- ✓ использование различных каналов связи: страницы в социальных сетях;
- ✓ проведение ярмарок и дней открытых дверей;
- ✓ Направление методических рекомендаций по ведению сайтов учреждений

Создание условия для детей с ОВЗ в 2019 году :

- ✓ муниципальным образованиям Пермского края выделено 10,3 млн. рублей, в том числе 7,5 млн. рублей за счет федерального бюджета, 2,8млн.рублей за счет средств краевого бюджета для реализации мероприятий по обеспечению физической доступности для маломобильных групп населения, приобретение специализированного оборудования;
- ✓ 19,1 млн. рублей предусмотрено на приобретение специализированного оборудования для краевых образовательных учреждений



175 всего учреждений здравоохранения:

59 (109 филиалов) медицинских учреждений по оказанию помощи детям участвовало в независимой оценке в 2018г., из них:

59 детских амбулаторно-поликлинических подразделений;

44 детских стационаров;

6 санаториев

34% от общего числа учреждений или

100% от общего числа учреждений данного вида.

1 639 респондентов участвовало в опросе

Количество учреждений
оценено на:

37 ← **Отлично** → **86%**

6 ← **Хорошо** → **14%**

0 ← Удовлетворительно и ниже → **0**

Лидеры рейтинга учреждений здравоохранения



ЗДРАВООХРАНЕНИЕ

Результаты независимой оценки качества услуг в 2018 году

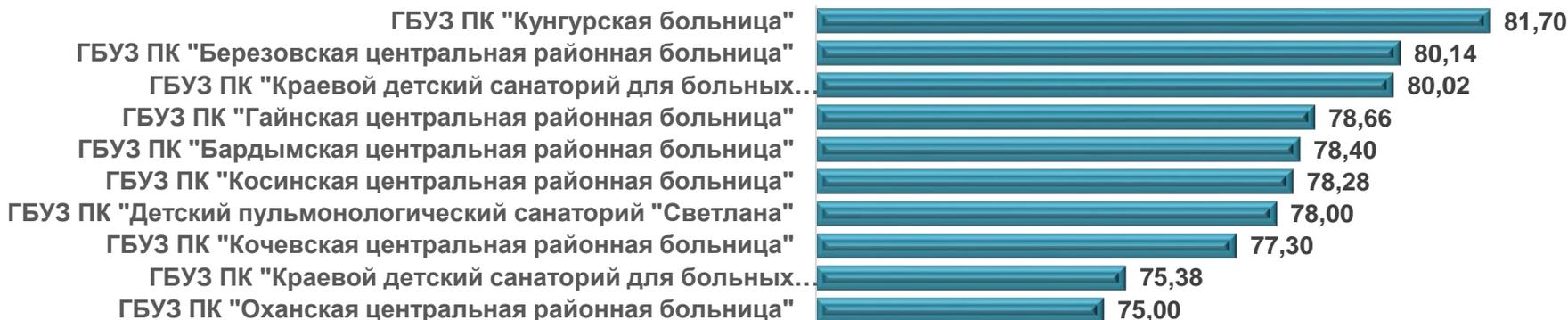
КРИТЕРИИ	Общая сумма	Макс. сумма	Оценка
 Открытость и доступность социально информации об организации:	93,61	100	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ; 	28,42	30	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Наличие на официальном сайте организации, информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействиями с получателями услуг; 	29,90	30	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации. 	35,29	40	отлично
 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	85,93	100	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг; 	27,25	30	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги); 	29,71	40	хорошо
<ul style="list-style-type: none"> Удовлетворенность комфортностью предоставленных услуг организацией. 	28,97	30	отлично
 Доступность услуг для инвалидов	69,78	100	хорошо
<ul style="list-style-type: none"> Оборудование помещений организаций и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; 	22,06	30	хорошо
<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; 	24,66	40	удовл.
<ul style="list-style-type: none"> Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. 	23,05	30	хорошо
 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций	94,83	100	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении; 	37,11	40	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении; 	38,00	40	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. 	19,72	20	отлично
 Удовлетворенность качеством услуг	90,65	100	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым; 	27,53	30	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; 	18,87	20	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг. 	44,26	50	отлично
Общий итог:	86,96	100	13 отлично

Максимальный балл – 100,0

Средний балл по ПК – 86,96

Здравоохранение

Учреждения здравоохранения с наименьшим количеством баллов в рейтинге



Выявленные нарушения качества предоставляемых услуг:

По оценке экспертов:

- отсутствие на сайтах разделов о лекарственном обеспечении (льготном лекарственном обеспечении и бесплатном отпуске рецептов);
- отсутствует информация на сайтах о страховых медицинских организациях;
- нарушение гарантированных сроков оказания медицинской помощи;
- отсутствие выделенных стоянок для автотранспорта инвалидов;
- отсутствуют сменные кресла-коляски для инвалидов;
- отсутствуют специально-оборудованные санитарно-гигиенические помещения;
- отсутствие дублирующих надписей и звуковой и зрительной информации;
- не предусмотрена возможность предоставления услуг сурдопереводчика

По оценке родителей пациентов:

- непонятна информация о графике работы поликлиник, недовольства относительно работы регистратур;
- наличие очередей и проблемы с записью на прием к узким специалистам;
- нехватка узких специалистов;
- нарушения этики со стороны медицинского персонала;
- несоответствие уровня комфорта ожиданиям (отсутствие детских игровых зон, телевизоров в зонах ожидания, бесплатных бахил, кулеров с питьевой водой);
- недостаточно чисто в коридорах, палатах, сан.узлах;
- в некоторых случаях отмечается несоблюдение теплового режима

Здравоохранение

Меры, принимаемые по результатам независимой оценки:

Повышение информированности потребителей медицинских услуг:

✓ Министерством здравоохранения проведена ревизия всех сайтов медицинских учреждений для обеспечения доступной информации о медицинских страховых организациях, режиме работы учреждений в разрезе структурных подразделений, информирование о проведении диспансеризации, вакцинации, проведении профилактических осмотров

Создание комфортных условий пребывания в медицинских учреждениях:

- ✓ в рамках проекта «Новая поликлиника» выделено в 2018 году 295 млн рублей на ремонтные работы в 118 регистратурах поликлиник, в том числе в 38 детских, с укомплектованием мебелью и средствами визуальной навигации, в 2019 году – еще 27 поликлиник, из них 7 детских;
- ✓ В 2018 году отремонтировано более 250 объектов в 70 учреждениях здравоохранения, приобретено более тысячи единиц нового оборудования, на эти цели было предусмотрено 562,7 млн рублей;
- ✓ В 2019 году планируется отремонтировать более 150 объектов за счет всех источников финансирования.

Обеспечение доступности медицинской помощи детям:

- ✓ созданы кабинеты неотложной помощи, по выдаче справок и направлений для высвобождения времени участковых педиатров для работы с пациентами;
- ✓ в 2019 году приступит к работе 20 детских врачей за счет целевого обучения и 8 в рамках программы «Земский доктор», и еще дополнительно 270 детских врачей детские хирурги, офтальмологи, гастроэнтерологи, ЛОРы, неврологи в ближайшее время;
- ✓ в условиях выездной поликлиники будет проконсультировано более 3 500 детей во всех территориях Пермского края;
- ✓ в 2,5 раза увеличено число телемедицинских консультаций.

Создание доступной среды для маломобильных групп населения при обращении за медицинской помощью:

- ✓ 28,6 млн. рублей в 2019 году направлено на мероприятия по повышению доступности объектов для маломобильных групп населения (замена лифтового оборудования, капитальный ремонт входных групп с устройством пандусов);



51 всего учреждений социального обслуживания:

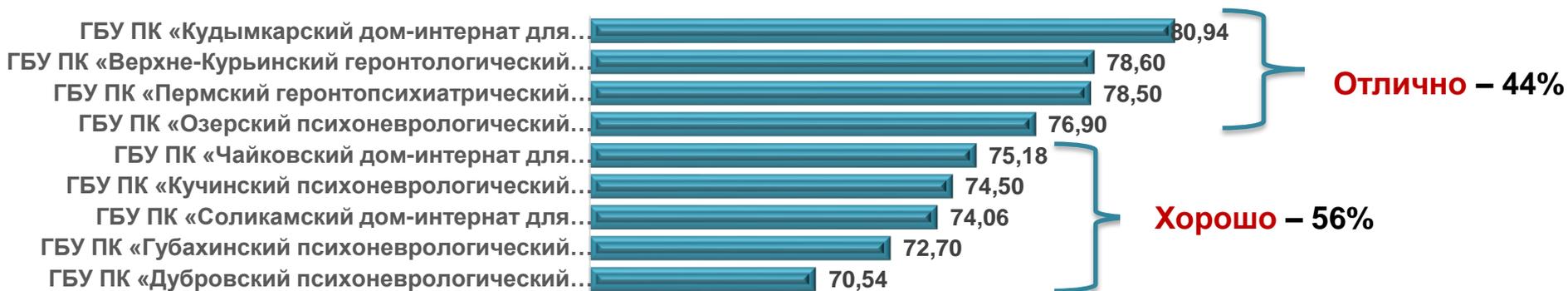
9 учреждений в стационарной форме социального обслуживания участвовало в независимой оценке в 2018 г.

18,0% от общего числа учреждений

699 респондентов участвовало в опросе – **12%** от общего количества получателей социальных услуг по государственному заданию

- ✓ ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»
- ✓ ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ✓ ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»
- ✓ ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»
- ✓ ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - отделение Сёла
- ✓ ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Рейтинг учреждений социального обслуживания в стационарной форме



СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Результаты независимой оценке качества услуг в 2018 году

КРИТЕРИИ	Общая сумма	Макс. сумма	Оценка
 Открытость и доступность социально информации об организации:	65,12	100	хорошо
<ul style="list-style-type: none"> Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ; 	14,9	30	удовл.
<ul style="list-style-type: none"> Наличие на официальном сайте организации, информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействиями с получателями услуг; 	22,0	30	хорошо
<ul style="list-style-type: none"> Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации. 	29,22	40	хорошо
 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	63,07	100	хорошо
<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг; 	30	30	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги); 	4	40	неудовл.
<ul style="list-style-type: none"> Удовлетворенность комфортностью предоставленных услуг организацией. 	29,07	30	отлично
 Доступность услуг для инвалидов	74,88	100	хорошо
<ul style="list-style-type: none"> Оборудование помещений организаций и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; 	23,0	30	хорошо
<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими; 	22,55	40	удовл.
<ul style="list-style-type: none"> Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. 	29,33	30	отлично
 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций	77,27	100	хорошо
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении; 	28,27	40	хорошо
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении; 	38,13	40	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. 	10,87	20	удовл.
 Удовлетворенность качеством услуг	98,5	100	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым; 	29,3	30	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; 	19,76	20	отлично
<ul style="list-style-type: none"> Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг. 	49,44	50	отлично
Общий итог:	75,77	100	17 отлично

Максимальный балл – 100,0

Средний балл по ПК – 75,77

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Выявленные нарушения качества предоставляемых услуг:

Изучена детальность **9 организаций** и их **38 филиалов**.

Существенных недостатков не выявлено, все организации получили довольно высокие баллы

По оценке экспертов необходимо проведение мероприятий:

- в ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов», направленных на улучшение условий содержания маломобильных получателей социальных услуг, укомплектованность персоналом;
- во всех учреждениях по оборудованию организаций с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг;
- во всех учреждениях по укреплению материально-технической базы организаций.

Меры, принимаемые по результатам независимой оценки:

Принят приказ Министерства социального развития Пермского края от 28 февраля 2019 г. № СЭД-33-01-03-109 «Об утверждении **плана по совершенствованию деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания**». Проводится **ежеквартальный мониторинг** его выполнения.

В июне 2018 года проведена плановая ведомственная проверка **Чайковского дома-интерната для престарелых и инвалидов** по вопросам соблюдения прав граждан на социальное обслуживание. Ряд нарушений подтвержден, руководству учреждения дан ряд поручений. Результатами внеплановых проверок декабрь 2018 – январь 2019 гг. подтверждено улучшение качества оказания услуг. С августа 2018 по май 2019 гг. введено дополнительно 46,5 шт.ед. по основному персоналу.

В 2019 году запланировано **проведение ремонтов и благоустройство территорий** учреждений на сумму **80,3 млн рублей**.

Для ГБУ ПК «**Верхне-Курьинский геронтологический центр**» будет **приобретено оборудование** стоимостью **88 млн рублей**.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!