

**Информация
для проведения ВКС с руководителями
организаций социального обслуживания «О реализации Планов по
устранению недостатков, выявленных в ходе проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2018-2019
годах»**

Попкова О.Ю.

Уважаемые коллеги, сегодня речь пойдет о реализации Планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества в 2018 и 2019 годах, утвержденных в организациях социального обслуживания.

Следует отметить, что сведения о ходе реализации мероприятий Планов размещаются на официальном сайте www.bus.gov.ru и подвергаются анализу Минтрудом России. В связи с чем наше министерство уделяет данному вопросу особое внимание.

Министерство совместно с Общественным советом по независимой оценке при министерстве проанализировали информацию подведомственных организаций о ходе реализации мероприятий Планов по результатам проведения независимой оценки качества в 2018 и 2019 годах.

Анализ показал необходимость в выработке общей тактики при заполнении 5 и 6 столбцов Планов в части единообразного изложения реализованных мер.

Прежде всего, несколько слов о подходе к заполнению названных позиций.

Согласитесь, что заполнение сведений о ходе реализации мероприятий требует от работников каждой организации определенного времени. Министерство же в лице Тюриной Анастасии Александровны размещает информацию на сайте www.bus.gov.ru за все организации, так как у вас нет доступа к такому размещению.

Поэтому хотелось бы, чтобы ваша информация была изложена лаконично и понятно и не требовала дополнительного времени на звонки для уточнений.

Тюрина А.А.

Обращаю ваше внимание на подачу информации по запросу министерства о реализации мероприятий Планов.

Некоторые отчеты в столбце 5 «Реализованные меры по устранению выявленных недостатков» содержат запись «не выполнено» и дальше без комментариев. Следует указывать как конечную, так и промежуточную информацию.

Например:

«Работы по выделению стоянки для автотранспортных средств инвалидов начаты 22 августа 2020 года».

«Работы планируется провести в 4-ом квартале 2020 года».

В таких случаях столбец 6 «Фактический срок реализации мероприятия» не заполняется, так как работы не завершены.

Коротко остановимся по заполнению информации о реализации мероприятий планов в разрезе критериев.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации».

Неполнота и неактуальность размещенной информации на стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах организаций оператором отмечается ежегодно в отношении практически всех организаций.

Это находит отражение в Планах, утверждаемых министерством и, соответственно, в ваших Планах. Причем в Планах организаций во 2-ом столбце «Наименование мероприятия по устранению недостатков» отмечается конкретно какая информация не размещена и в каком помещении.

Поэтому при подаче информации в министерство в столбце 5 напротив конкретной отметки следует размещать лаконичную информацию следующего характера: «информация размещена» с указанием даты размещения в столбце 6.

По пункту 1.2. «Нефункционирование отдельных способов обратной связи».

Отмечу, что в 2018 году оператором были даны рекомендации ряду организаций по созданию раздела «Часто задаваемые вопросы». Анализ ваших отчетов показал, что такой раздел не создан на официальных сайтах в Дубенском, Одоевском, Северо-Агеевском домах-интернатах.

Одновременно отмечу, что раздел должен быть активен и содержать не только вопросы, но и ответы.

Прошу в кратчайшие сроки завершить данную работу.

Кроме того, не надо забывать об активизации работы с получателями услуг на предмет выражения ими своего мнения.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг», в том числе время ожидания предоставления услуг.

Данный критерий в целом заполняется правильно, кроме проведения мониторингов. По мониторингам более подробно поговорим немного позднее.

Вместе с тем обращаю внимание, что при отметке проведенной работы по ремонту или других работ, обязательно заполняйте столбец 6 «Фактический срок реализации мероприятия».

Критерий «Доступность услуг для инвалидов».

Здесь отмечу следующее. Если работы уже завершены, то в столбце 5 «Реализованные меры по устранению выявленных недостатков» указывается какая работа проделана, а в столбце 6 - фактический срок завершения работы.

Если работы еще не завершены, то в столбце 5 указываете информацию о текущем положении, а столбец 6 не заполняется.

О сменных колясках.

Обратите внимание, что сменные кресло-коляски приобретаются не в соответствии с ИПРА инвалида, а в целом для организации. Это могут быть как прогулочные, так и коляски для перемещения внутри помещений.

Например, у инвалида в соответствии с рекомендациями в ИПРА имеется комнатная коляска, а прогулочной нет. Или другие жизненные ситуации.

Что касается количества сменных колясок, то этот вопрос должен регулироваться прямой потребностью в них.

По вопросу проведения инструктирования работников по работе с инвалидами.

Процент охвата сотрудников инструктированием указан практически всеми организациями. Исходя из представленной информации, только 9 сотрудников Одоевского дома-интерната получили сертификаты.

Вместе тем по данным регионального центра «Развитие» в 2019-2020 годах прошли обучение свыше 3,5 тыс. человек с обязательной выдачей сертификатов по результатам обучения. Процент охвата составил 90%.

Четвертый критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» и пятый критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», как вы знаете, базируются на основе проведения мониторингов.

Как правило, по этим критериям вы делаете отметку «мониторинг проведен». Согласитесь, что это не результат.

Необходимо указывать сколько респондентов принимали участие в мониторинге, когда он проведен, и должен заканчиваться подведением результатов.

То есть речь идет о сборе, обобщении и **анализе** информации.

Указываете какими способами решаются вопросы, если они возникают у получателей услуг, например, *проведение собраний, на которых рассматриваются поднятые вопросы, или адресно конкретным получателям услуг.* Все зависит от темы.

Коллеги, вызывает бесспорное сомнение информация о проведении разъяснительной работы по применению Кодекса этики **ежемесячно**, по сообщению отдельных организаций.

На наш взгляд, проводить беседы с работниками целесообразно один раз в год, например, в начале года, и при приеме на работу. Но кто желает чаще, пожалуйста.

Шестакова Л.В.

В качестве положительных практик.

Уважаемые коллеги, в вопросе проведения независимой оценки качества мы с вами уже стали достаточно грамотными. И следует отметить, что в решении ряда задач шагнули значительно вперед.

Прежде всего, это касается информационной открытости организаций, удобной навигации официальных сайтов организаций.

В течение последних лет проведены значительные работы по созданию доступной среды для инвалидов. И здесь свой вклад также внесла независимая оценка.

Пришло время продвигаться вперед, поэтому сегодня поговорим о положительных практиках, внедренных в наших организациях.

Хорошей идеей стало **приобретение демосистем** для размещения необходимой информации, так как на настенных стендах, к сожалению, сложно разместить большое количество информации, к тому же она получается плохо читаемой. Такие системы уже используют – Головеньковский детский дом-интернат, Первомайский дом-интернат, СРЦН №1.

Недостаточно активной остается работа по организации выражения мнения получателями услуг о качестве условий оказания услуг. И здесь в качестве хорошей практики отмечена работа, проведенная в Одоевском доме-интернате **по повышению компьютерной грамотности** получателей услуг в рамках проведения разъяснительной работы среди получателей услуг о выражении мнения о качестве условий оказания услуг.

В рамках 4-ого критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» в качестве положительной практики можно привести пример СРЦН №4 по проведению работы, направленной на **профилактику эмоционального выгорания работников**. Это помимо ознакомления сотрудников с Кодексом этики.

По созданию доступной среды для инвалидов.

Имеет место быть ситуация, когда помещение находится в муниципальной собственности, а отсутствует даже частичная доступность в помещение. При неоднократных консультациях в Минтруде России нами получены разъяснения, что независимо в какой собственности находится помещение организации, при проведении независимой оценки качества требования по критериям и показателям предъявляются одинаковые.

И здесь в качестве положительной практики можно рассматривать **обращение ряда руководителей к главам муниципальных образований**. Именно так консультирует Минтруд России.

Попкова О.Ю.

По результатам сегодняшнего совещания необходимо:

в целях своевременного размещения информации на сайте www.bus.gov.ru о выполнении мероприятий Планов, а также обеспечения от региона единообразного подхода со стороны организаций в части заполнения столбцов 5 и 6 Плана, необходимо актуализировать представленную в министерство информацию.

В качестве ориентира заполнения столбцов 5 и 6 министерство рекомендует рассмотреть отчет Первомайского дома-интерната.

Министерство просит актуализированную информацию о выполнении мероприятий Планов по итогам независимой оценки качества в 2018-2019 годах представить **до 7 сентября текущего года**.

Организациям, в отношении которых независимая оценка качества проводится в текущем году, принять к сведению данные рекомендации.