Государственное автономное учреждение Ростовской области

«Областной учебно-консультационный центр «Труд»

РЕЗУЛЬТАТЫ

сбора и обобщения информации о качестве

условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения

"Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста

и инвалидов" МО "Город Зверево" Ростовской области в виде текстового отчета и отчета с количественными данными

*АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ*

2022 год

Оглавление

[Введение 3](#_Toc80802219)

[Цели и задачи исследования 4](#_Toc80802220)

[План проведения работ 6](#_Toc80802221)

[Анализ качественных и количественных данных 8](#_Toc80802222)

[Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг В МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ "ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ" МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ГОРОД ЗВЕРЕВО"РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ. 8](#_Toc80802223)

[Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания 9](#_Toc80802224)

[Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг 10](#_Toc80802225)

[Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов 10](#_Toc80802226)

[Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации 11](#_Toc80802227)

[Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг 12](#_Toc80802228)

[Итоговая оценка качества условий оказания услуг В МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ "ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ" МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ГОРОД ЗВЕРЕВО"РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ 13](#_Toc80802229)

[Приложение 1 14](#_Toc80802232)

[Приложение 2 17](#_Toc80802233)

[Приложение 3 21](#_Toc80802234)

#

# Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Ростовской области является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг социальными учреждениями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества – это, прежде всего, механизмы получения обратной связи от граждан нашей страны по вопросам функционирования социальной сферы. В качестве результата независимой оценки подразумевается не просто формальное получение обратной связи по поводу качества услуг, а осуществление по результатам оценки последовательных управленческих действий.

Независимая оценка качества предоставляемых гражданам услуг – один из наиболее востребованных механизмов государственного управления. Она ориентирована, прежде всего, на контроль и поддержание на определенном уровне услуг, оказываемых разным категориям граждан. Социальные услуги – это услуги, получаемые самыми слабозащищенными жителями страны и гражданами, попавшими в трудную жизненную ситуацию. Таким образом, проблемой исследования является оценка качества работы учреждений социального обслуживания Ростовской области.

Независимая оценка проводится в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23.05.2018 № 317н; расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденным в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 года № 344н.

**Цели и задачи исследования**

**Цели исследования:**

Проведение в Ростовской области независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и формирование рейтинга организаций социального обслуживания в 2022 году.

Перечень организаций с указанием территориальных отделений предоставлен в Приложении №1.

**Задачи:**

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации социальной сферы, в отношении которой проводится независимая оценка в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;

2. Повышение информированности потребителей о качестве работы учреждений и принятия ими обоснованного решения при выборе конкретного учреждения для получения необходимой услуги;

3. Установление диалога между учреждениями и потребителями их услуг.

|  |  |
| --- | --- |
| **N п/п** | **Показатели** |
|  | **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации** **об организации (учреждении)** |
| **1.1.** | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:-на информационных стендах в помещении организации (учреждения);-на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения). |
| **1.2.** | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:-телефона;-электронной почты;-электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);раздела "Часто задаваемые вопросы";-технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
|  | **2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг,** **в том числе время ожидания предоставления услуг** |
| **2.1.** | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:-наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;-наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);-наличие и доступность питьевой воды;-наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;-санитарное состояние помещений организаций;-транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);-доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.). |
| **2.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
|  | **3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** |
| **3.1.** | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:-оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);-наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;-наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;-наличие сменных кресел-колясок;-наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. |
| **3.2.** | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:-дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;-дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;-возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);-наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;-помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;-наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). |
|  | **4. Показатели, характеризующие доброжелательность,** **вежливость работников организации (учреждения)** |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
|  | **5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

# План проведения работ

| **Этапы** | **Содержание услуг** |
| --- | --- |
| 1. Организационный этап. | 1.Ознакомление с показателями качества работы организаций социального обслуживания (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»); 2. Определение методов сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями (приказ Минтруда Российской Федерации от 31.05.2018 года № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»).  |
| 2. Подготовительный этап | 1. Проведение анализа нормативной правовой базы о социальном обслуживании, открытых источников информации с целью получения информации об организациях социального обслуживания.2. Разработка и согласование с заказчиком методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, плана интервью, анкет в течение 5 дней с даты заключения контракта;3. Разработка и согласование с заказчиком проекта графика выездов в организации социального обслуживания для проведения очного анкетирования в течение 7 дней с даты заключения контракта. |
| 3. Сбор первичной и статистической информации, анализ, подготовка отчетной документации | 1. Осуществить выезды в организации социального обслуживания для сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг оцениваемыми организациями. Фотофиксация (не менее 5 фотографий с каждой организации социального обслуживания: фотография входной зоны, информационных стендов и информационных материалов. фотографии санитарных комнат/туалетов. Помещений для предоставления социальных услуг, а также скриншот главной страницы на официальном сайте организации социального обслуживания в интернете).2. Собрать статистические данные.3. Провести анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания в сети «Интернет», информационных стендах, буклетах и брошюрах.5. Провести опрос получателей услуг (законных представителей, родственников) в режиме очного интервьюирования или анкетирования, посредством методики, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.01.2018 №675н в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения7. При проведении опроса следить за качеством (полнотой) заполнения опросных листов интервьюерами, отвечать на возникающие вопросы.8. Сформировать итоговые массивы данных, заполнить отчетные формы предоставления информации.9. Оформить аналитический отчет, который включает мониторинг исполнения планов по улучшению деятельности организаций социального обслуживания по результатам проведения независимой оценки качества их работы за предыдущий период оценки.10. Представление выводов и предложений по улучшению деятельности каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в проведении независимой оценки в 2022 году, а также предложений по типам организаций социального обслуживания. |

#

# Анализ качественных и количественных данных

По результатам социологического исследования ведется подготовка аналитического отчета включающего разделы:

- определение (описание) проблемы в соответствии с целью исследования;

- изложение цели, задач, объекта и предмета исследования;

- детальное описание использованных методов, выборки, инструментария исследования;

- социологический анализ результатов исследования в соответствии с задачами;

 - выводы и рекомендации;

- статистический, графический и иллюстративный материал применительно к задачам исследования.

# Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями), по общим критериям оценки качества условий оказания услуг населению организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317н.

Количественные показатели рассчитывались в соответствии с Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утверждаемым приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 344н.

### Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 1.1**. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами *(на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»).*

**Показатель 1.2.** Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование *(абонентского номера телефона; адреса электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)).*

**Показатель 1.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 1. Открытость и доступность информации об организации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации**  | **Показатель 1.1.** | **Показатель 1.2.** | **Показатель 1.3** | **Итого по крит. 1** |
| **1** | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области | 100 | 100 | 100 | 100 |

Муниципальное бюджетное учреждение "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" муниципального образования "Город Зверево" Ростовской области получило максимальные показатели по критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» (100 баллов), обеспечив высокий уровень открытости, доступности и полноты информации об организации на стендах, расположенных внутри помещения организации, и на официальном сайте организации в сети Интернет.

### Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 2.1**. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.), санитарное состояние помещений организации социальной сферы)

**Показатель 2.2**. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)

**Показатель 2.3**. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2. Комфортность условий предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации**  | **Показатель 2.1** | **Показатель 2.2** | **Показатель 2.3** | **Итого по крит. 2** |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области | 100 | 100 | 100 | 100 |

Максимальные баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг». С точки зрения получателей услуг, в представленных организациях созданы не все условия для комфортного пребывания и получения услуг.

### Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 3.1**. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов *(оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы*).

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (*дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому*).

**Показатель 3.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Таблица 3. Доступность услуг для инвалидов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации**  | **Показатель 3.1** | **Показатель 3.2** | **Показатель 3.3** | **Итого по крит. 3** |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области | 100 | 100 | 100 | 100 |

Согласно результатам исследования Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области на 100 баллов удовлетворяют требованиям критерия «Доступность услуг для инвалидов», что характеризует его как доступное для инвалидов.

Такие показатели говорят о готовности учреждения принимать и обслуживать инвалидов наравне с другими получателями социальных услуг.

### Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 4.1**. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 4.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 4.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации**  | **Показатель 4.1** | **Показатель 4.2** | **Показатель 4.3** | **Итого по крит. 4** |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области | 100 | 100 | 100 | 100 |

Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области получило максимальное значение, в 100 баллов, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации».

### Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации**  | **Показатель 5.1** | **Показатель 5.2** | **Показатель 5.3** | **Итого по крит. 5** |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области | 100 | 100 | 100 | 100 |

Критерий представлен тремя показателями:

**Показатель 5.1**. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**Показатель 5.2.** Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы организации социальной сферы*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Показатель 5.3**. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

#

# Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания. Рейтинг организаций

Итоговый показатель оценки качества оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области составил **100** баллов:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **п/п** | **Наименование организации**  | **1. Открытость и доступность информации**  | **2. Комфортность условий предоставления услуг** | **3. Доступность услуг для инвалидов** | **4. Доброжелательность, вежливость работников организации**  | **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | **ОБЩИЙ БАЛЛ** | **РЕЙТИНГ** |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 1 |

По результатам независимой оценки качества оказания услуг Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области имеет максимальные итоговые баллы (100 баллов), что свидетельствует о высокой удовлетворённости потребителей услуг.

#

## Приложение 1

**Анкета для опроса получателей социальных услуг**

**Уважаемый участник опроса!**

 Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

 Ваше мнение очень важно для улучшения работы таких организаций, которые оказывают услуги

населению.

 Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов анкеты. Ваше мнение позволит улучшить условия оказания организациями услуг.

 Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

 Ваши контактные данные (ФИО и телефон) будут использованы только для контроля качества нашей работы.

**1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 3)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 3)

**2. Удовлетворены ли Вы** **открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?**

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 5)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 5)

**4. Удовлетворены ли Вы** **открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились** (в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)**?**

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)
3. Затрудняюсь ответить

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (**наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия)?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 9)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 9)

**8. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию** (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы и прочие работники)**?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию** (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники)**?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией** (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)**?**

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 13)
3. Затрудняюсь ответить (переход к вопросу 13)

**12. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме** (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)**?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым** *(или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)***?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации** (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие)**?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**15. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. Да

2. Нет

**16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:**

**Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**17. Ваш пол**

Мужской

Женский

**18. Ваш возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(укажите сколько Вам полных лет)**

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)

##

## Приложение 2

**Протокол мониторинга качества условий оказания услуг**

**организациями социального обслуживания**

**1. Отметьте наличие материалов, размещенных на официальном сайте и информационных стендах организации**

| Перечень информации | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| --- | --- | --- |
| 1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации
 |  |  |
| 1. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты
 |  |  |
| 1. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда
 |  |  |
| 1. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед
 |  |  |
| 1. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты
 |  |  |
| 1. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты
 |  |  |
| 1. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания
 |  |  |
| 1. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")
 |  |  |
| 1. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)
 |  |  |
| 1. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)
 |  |  |
| 1. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно
 |  |  |
| 1. 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
 |  |  |
| 1. О количестве 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
 |  |  |
| 1. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
 |  |  |
| 1. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)\*
 |  |  |
| 1. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)
 |  |  |
| 1. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов)
 |  |  |
| 1. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)\*
 |  |  |
| 1. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)
 |  |  |
| **Всего**  |  |  |

**2. Отметьте функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации.**

|  |  |
| --- | --- |
| * абонентский номер телефона;
 |  |
| * адрес электронной почты;
 |  |
| * электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);
 |  |
| * раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
 |  |
| * техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
 |  |
| * иные дистанционные способы взаимодействия (УКАЖИТЕ, какие)
 |  |
| **ВСЕГО** |  |

**3. Укажите наличие следующих комфортных условий для предоставления услуг.**

|  |  |
| --- | --- |
| * наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью
 |  |
| * наличие и понятность навигации внутри организации
 |  |
| * наличие и доступность питьевой воды
 |  |
| * наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
 |  |
| * удовлетворительное санитарное состояние помещений организации
 |  |
| * транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
 |  |
| * доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).
 |  |
| **ВСЕГО** |  |

**4. Укажите наличие следующих условий доступности организации для инвалидов.**

|  |  |
| --- | --- |
| * наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
 |  |
| * наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
 |  |
| * наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
 |  |
| * наличие сменных кресел-колясок
 |  |
| * наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы
 |  |
| **ВСЕГО** |  |

**5. Укажите наличие следующих условий доступности организации для инвалидов, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.**

|  |  |
| --- | --- |
| * дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
 |  |
| * дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
 |  |
| * возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
 |  |
| * наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению
 |  |
| * помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории
 |  |
| * наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому
 |  |
| **ВСЕГО** |  |

**6. Предусмотрено ли в организации осуществление лицензируемых в соответствии с законодательством РФ видов деятельности?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да  | 2. Нет |

**7. Имеются ли в организации предписания органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания?**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Да  | 2. Нет |

**8. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в организации:**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

## Приложение 3

**Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания**

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации" (Пинф) определяется по формуле:

****

где:

Истенд - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

Инорм - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование" (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист x Сдист, (1.2)

где:

Тдист - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

Сдист - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы" (Поткруд), определяется по формуле:



где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг" (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)

где:

Ткомф - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги" (Пожид) определяется:



где:

Сожид - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания <2>, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на  срока - 100 баллов);

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

Пожид = Сожид

Или



в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" (Пкомфуд) определяется по формуле:



где:

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

а) значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов" (Поргдост) определяется по формуле:



где:

Торгдост - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Соргдост - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" (Пуслугдост) определяется по формуле:



где:Туслугдост - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Суслугдост - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" (Пдостуд) определяется по формуле:



где:Удост - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы" (Пперв.контуд) определяется по формуле:



где:

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" (Показ.услугуд) определяется по формуле:



где:

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:



где:

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)" (Преком) определяется по формуле:



где:

Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" (Порг.услуд) определяется по формуле:



где:

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" (Пуд) определяется по формуле:



где:

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

7. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

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

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:



где:

Sn - показатель оценки качества n-ой организации;

Kmn - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации, рассчитываемая по формулам:









