ТИПОГРАФИЯ ЮВИ-ПРИНТ

2019

**Аналитический отчёт**

***По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в организации социального обслуживания Ростовской области***

***Муниципальное бюджетное учреждение "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" муниципального образования "Город Зверево" Ростовской области***

г. Москва

**Методика исследования.**

## 1. Нормативно-правовая база.

Исследование проводится в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 30 декабря 2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

-постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2014 г. № 1521 «Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

- Законом Российской Федерации от 2 июля 1992 г. № 3185-1
«О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 317н);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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» (далее – приказ Минтруда России № 344н);

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – приказ Минтруда России № 675н);

- приказом Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет» (далее – приказ Минфина России № 116н).

## 2. Содержание работ и отчётные материалы

Организация и проведение работ по независимой оценке качества условий оказания услуг организации включает:

- оценку работы каждой организации, указанной в техническом задании к государственному контракту, в соответствии с показателями, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденными приказом Минтруда России № 317н;

- осуществление расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в соответствии с приказами: Минтруда России № 344н,Минфина России № 116н;

- подготовку отчета в соответствии с техническим заданием, определенным государственным контрактом.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг должны являться:

- официальный сайт организации в сети «Интернет», информационные стенды, буклеты, находящиеся в помещении организации;

- результаты изучения условий оказания услуг организации, включающие: наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг; обеспечение комфортных условий предоставления услуг; обеспечение доступности для инвалидов и маломобильных граждан помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос).

## 3. Цели исследования

Получение оценки качества условий оказания социальных услуг организации, достижение качества предоставления социальных услуг, соответствующих потребностям и ожиданиям получателей социальных услуг в сфере стационарного, надомного социального обслуживания.

Информация о деятельности организации социального обслуживания должна быть сформирована в разрезе форм социального обслуживания и по следующим направлениям:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;

- комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- доступность услуг для инвалидов

- доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;

- удовлетворенность условиями оказания услуг;

## 4. Целевые группы:

получатели социальных услуг, их законные представители; сотрудники организаций социального обслуживания Ростовской области, являющихся объектом исследования.

## 5. Объем оказываемых услуг:

проведение независимого социологического исследования в 51 организации социального обслуживания Ростовской области (включая их структурные подразделения).

**Количество респондентов**– не менее 40% от целевой группы опрашиваемых в каждой исследуемой организации вне зависимости от формы социального обслуживания.

## 6. Методика исследования

1. выезд в организации социального обслуживания в соответствии с Перечнем организаций, приведенным в Приложении № 1 к Техническому заданию, и в соответствии с графиком, разработанным Исполнителем;
2. анализ документации организаций социального обслуживания, которая относится непосредственно к сфере предоставления социальных услуг населению и не относится к персональным данным, анализ буклетов, информационных брошюр, материалов, размещенных на информационных стендах непосредственно в организации социального обслуживания при ее посещении;
3. анализ интернет-сайтов организаций социального обслуживания;
4. опрос получателей социальных услуг, посредством методики, утвержденной Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н;
5. анкетирование получателей услуг (в том числе анализ результатов онлайн анкетирования - по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации, в отношении которой проводится независимая оценка качества, а также на официальном сайте Заказчика) (Приложение № 5 к настоящему Техническому заданию);
6. интервьюирование получателей услуг;
7. телефонный опрос получателей услуг;
8. фотофиксация (не менее 5-ти фотографий с каждой организации социального обслуживания. А именно: фотографии 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);

мониторинг исполнения планов по улучшению деятельности организаций социального обслуживания по результатам проведения независимой оценки качества их работы за предыдущий период оценки.

## 7.Перечень критериев и показателей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Критерии** | **Показатели** | **Источники информации и способы ее сбора**  |
| 1. | ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ*(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 1.1.Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам | Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование | Анализ официальных сайтов организации |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4 |
| 2.  | КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг  | Изучение условий в помещении организации |
| 2.2. Время ожидания предоставления услуги | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5 |
| 2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6 |
| 3.  | ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ*(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)* | 3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | Изучение условий доступности организаций для инвалидов |
| 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | Изучение условий доступности услуг для инвалидов |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8 |
| 4.  | ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬРАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)* | 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9 |
| 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию  | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10 |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12 |
| 5. | УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ*(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)* | 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13 |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*- в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения;**- в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)* | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14 |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726.Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15. |

Данные по критериям приведены в таблице.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Крит1** | **Крит2** | **Крит3** | **Крит4** | **Крит5** | **ИТОГ** |
| **общий балл** | **Рейтинг** |
|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" муниципального образования "Город Зверево" Ростовской области | **96** | **100** | **92** | **100** | **100** | **97,60** | **13** |

## Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

В данной группе рассматриваются следующие показатели:

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» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).

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).

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).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 1. Открытость и доступность информации об организации | **Крит1** |
| **1.1. П.инф** | **1.2. П.дист** | **1.3. П.открУ** |
|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" муниципального образования "Город Зверево" Ростовской области | 100 | 90 | 98 | **96** |

## Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В данной группе исследуются следующие показатели:

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 2. Комфортность условий предоставления услуг | **Крит2** |
| **2.1. П.комф** | **2.2. П.ожид** | **2.3. У.комф.** |
|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" муниципального образования "Город Зверево" Ростовской области | 100 | 100 | 100 | **100** |

По показателю «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» оценка составила 100 баллов.

По показателю «Время ожидания предоставления услуги» - 100 баллов.

По показателю «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» - 100 баллов.

## Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Рассматриваются следующие показатели:

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.

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.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 3. Доступность услуг для инвалидов | **Крит3** |
| **3.1. П.орг.Д** | **3.2. П.усл.Д** | **3.3. П.дост.У** |
|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" муниципального образования "Город Зверево" Ростовской области | 100 | 80 | 100 | **92** |

## Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

В данной группе анализируются следующие показатели:

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).

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).

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 4. Доброжелательность, вежливость работников организации   | **Крит4** |
| **4.1. П.перв.К** | **4.2. П.оказ.усл** | **4.3. П.вежл.дист.У** |
|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" муниципального образования "Город Зверево" Ростовской области | 100 | 100 | 100 | **100** |

## Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

В данной группе анализировались следующие показатели:

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).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | **Крит5** |
| **5.1. П.реком** | **5.2.П.Орг.усл.** | **5.3. П.уд** |
|
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" муниципального образования "Город Зверево" Ростовской области | 100 | 100 | 100 | **100** |

#

Организация

подлежащая независимой оценке качества условий оказания услуг социального обслуживания

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п\п** | **Наименование организации социального обслуживания** | **Краткое наименование** | **Телефон директора организации** |
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево»Ростовской области | МБУ«ЦСОГПВиИ» муниципального образования «Город Зверево» | 8-909-424-19-22Тяпкова Галина Михайловна |