Отчет организации – оператора в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2016 году

В соответствии с договором № 81 от 17.08. 2016 на оказание услуг по проведению независимой оценки качества работы государственных организаций социального обслуживания населения Камчатского края некоммерческой общественной организацией «Ассоциация социальных работников Камчатки» в течение сентября 2016 года проведена независимая оценка качества услуг в организациях социального обслуживания населения.

Оценка качества работы государственных организаций социального обслуживания населения Камчатского края проводилась в следующих организациях:

1. КГАУ СЗ "Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа";

2. КГАУ СЗ "Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа";

3. КГАУ СЗ "Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района";

4. КГАУ СЗ "Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района";

5. КГАУ СЗ "Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения";

6. КГАУ СЗ "Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения";

7. КГАУ СЗ "Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения";

8. КГАУ СЗ "Паланский комплексный центр социального обслуживания населения";

9. КГАУ СЗ "Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения".

Нормативной правовой основой для проведения независимой оценки являются:

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

- приказ Минтруда РФ № 995.

Порядок проведения независимой оценки был утвержден Общественным советом при Министерстве социального развития и труда Камчатского края 27 октября 2014 года.

***Цель и задачи исследования***

***Целью*** исследования является оценка качества деятельности организаций социального обслуживания (далее - ОСО) в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания Камчатского края, утвержденным Общественным советом при Министерстве социального развития и труда Камчатского края от 27 октября 2014 года.

Для достижения указанных целей в рамках исследования предполагалось решение следующих основных задач:

1. оценка деятельности 9 ОСО;
2. получение сведений от получателей услуг об организации предоставления услуг; интерпретация полученных данных, формирование рейтинга среди отдельных ОСО по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;
3. выработка рекомендаций по улучшению качества услуг, предоставляемых ОСО.

Оценка проводилась по 5 критериям:

Критерий открытости и доступности информации об организации;

Критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения;

Критерий времени ожидания предоставления услуги;

Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации;

Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг.

Соотношение критериев независимой оценки и методов исследования указано в приложении № 4.

Объекты независимой оценки качества

Выборка:438 респондентов (человек)

Квоты: Распределение респондентов (анкет) осуществляется пропорционально численности получателей услуг (данные ведомственной отчетности Министерства).

Таблица № 1

Распределение респондентов (в разрезе ОСО)

| № | Наименование ОСО | Выборка, чел. |
| --- | --- | --- |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 150 |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 35 |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 97 |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 23 |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 23 |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 35 |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 17 |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 23 |
| 9 | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 35 |
| Всего | | 438 |

Применение методов социологического исследования:

1) **анализ открытых источников**

- сайт Министерства;

- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru);

- сайты ОСО (при их наличии);

- информационные стенды в 9 ОСО;

2) **невключенное наблюдение**

При проведении наблюдений фиксировались результатов наблюдения, включающие критерии оценки ОСО. Фиксация состояния внешнего и внутреннего благоустройства ОСО проводилась добровольцами с использованием фотосъемки объектов наблюдения. Краткий фотоотчет в разрезе ОСО представлен в приложении к настоящему отчету;

3) **эксперимент («контрольная закупка»)**

С помощью данного метода проведена оценка доступности телефонного и электронных (сайт, электронная почта) сервисов ОСО с фиксацией результатов «контрольной закупки».

4) **опрос получателей социальных услуг** (или их законных представителей).

а) анкетирование – среди клиентов (возрастная категория респондентов – граждане старше 18 лет; возрастной диапазон – без ограничений).

Анкеты включали вопросы по всем пяти критериям, всего 33 вопроса, на которые предлагались варианты ответов, например такие как : очень хорошо информирован(а), хорошо информирован, информирован, слабо информирован, очень слабо информирован, не информирован, затрудняюсь ответить. Ответы затем группировались в «Да», «Нет», «Затрудняюсь ответить».

**В целом рамках реализации проекта и ходе проведения независимой оценки было проведено**:

посещение 9 ОСО, из которых 6 ОСО расположены в сельских районах Камчатского края;

опрос 438 потребителей социальных услуг в рамках:

- оценки открытости и доступности информации об ОСО,

- комфортности условий предоставления услуг,

- доброжелательности, вежливости и компетентности работников ОСО,

- удовлетворенности клиентов качеством оказания услуг;

68 экспериментов – «контрольных закупок» (телефон, электронная почта);

натурные наблюдения в местах предоставления услуг непосредственно в ОСО по показателям:

- безопасность и комфортность территории,

- благоустройство и комфортность здания,

- наличие и качество информационных стендов и табличек, информационных материалов;

исследование двух Интернет-сайтов Министерства, официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), сайтов ОСО через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурсов с выявлением и фиксацией признаков:

- наличия соответствующей информации,

- качества и полноты ее содержания,

- удобства доступа к информации для посетителя сайтов.

1. Открытость и доступность информации об ОСО

В соответствии со ст.13 Федерального Закона РФ от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», ОСО, которые является поставщиками социальных услуг, обеспечивают открытость и доступность следующей информации:

1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

2) о структуре и об органах управления ОСО;

3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10) о финансово-хозяйственной деятельности;

11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

13) о проведении независимой оценки качества оказания услуг ОСО, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

По критерию открытости и доступности информации об ОСО оценка проводилась по 7 показателям (максимальное количество баллов, которое могла получить ОСО, – 15):

1) полнота и актуальность информации об ОСО, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на сайтах ОСО);

2) наличие альтернативной версии официального сайта ОСО в сети Интернет для инвалидов по зрению;

3) наличие дистанционных способов взаимодействия ОСО и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.);

4) результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации;

5) наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

6) наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

7) доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте ОСО) о работе ОСО, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг (по данным опроса получателей социальных услуг).

Параметрами, подлежащими анализу, стали полнота размещаемой информации в сети Интернет, ее доступность, своевременность обновления электронных ресурсов, а именно:

сайтов Министерства, официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)), сайтов ОСО.

Сравнительный анализ информации, размещенной на официальном сайте ОСО поставщика социальных услуг, показал, что в основном она соответствует требованиям открытости и доступности.

В частности, представлены: дата регистрации поставщика социальных услуг, учредитель, место нахождения организации и филиалов, режим и график работы; сведения о контактных телефонах и адресах электронной почты; копии учредительных документов поставщика социальных услуг (с приложением электронного образа сканированных документов); сведения о руководителе поставщика социальных услуг, его заместителях.

Следует отметить, что электронные образы сканированных документов, размещенные ОСО, часто имеют низкое качество изображения (страницы четко не отсканированы, низкое качество изображения (слишком светлое или темное), страницы загнулись, страницы отсканированы криво и т.д.).

Информация, касающаяся положений о структурных подразделениях поставщика социальных услуг, не представлена в полном объеме. У всех ОСО не опубликованы сведения о персональном составе работников.

На официальном сайте Министерства, являющимся учредителем ОСО, альтернативная версия для инвалидов по зрению имеется. Текстовую информацию слабовидящие люди могут изучать за счет увеличения шрифта программными средствами. Также данный интерфейс имеют собственные сайты 4 ОСО.

Следует отметить, что в настоящее время большинство ОСО, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2016 году, имеют собственные сайты.

Однако сайт КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» не полностью заполнен. Также следует отметить, что на момент просмотра исследовательской группой доступ сайту КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» был ограничен (использование домена не было продлено).

Таблица № 2

Информация о наличии сайтов ОСО

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | http://www.kcsonpkgo.ru/ |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | http://kcson.ru/ |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | http://www.ktson.ru/ |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | http://www.ub-kcson.ru/ |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | http://www.tigilktsson.ru/ |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | http://www.internat.su/ |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | http://www.son-milkovo.ru/ |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | http://www.deti-palana.ru/ |
| 9 | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | http://www.kcsonesso.ru/ |

Положительными примерами сайтов ОСО являются сайты КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа», КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа»

В ходе исследования проводилась оценка результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (телефон, электронная почта, электронные сервисы сайтов) Максимальное значение по показателю – 2 балла. Оценке осуществлялась на основании "контрольных закупок" с определением доли результативных звонков в ОСО от числа контрольных звонков и доли результативных обращений в ОСО по электронной почте или с помощью электронных сервисов.

Исследование доступности телефонного сервиса и электронной почты проводилось добровольцами с точки зрения потребителя, желающего получить консультацию по различным вопросам и воспользоваться услугами. Для разговора или составления обращений использовались вопросы-легенды в зависимости от направления деятельности ОСО.

Следует отметить общую тенденцию, характерную при проведении телефонных консультаций ОСО: сотрудники, отвечающие на телефонные обращения, вежливы и доброжелательны, но часто при телефонном разговоре с клиентом предлагают ему перезвонить по другому телефону ОСО, данных о котором нет в общих источниках в сети Интернет, или предлагает лично обратиться в организацию. В этом случае клиенту потребуется затратить дополнительное время на еще один телефонный разговор или посещение ОСО, а также дополнительные расходы на услуги связи (например, при пользовании мобильной телефонной связью или использовании поминутного тарифа стационарного домашнего телефона).

Возникают также нарекания по этикету ведения телефонных переговоров. По результатам телефонных обращений было выявлено, что резюме в разговоре отсутствует у специалистов большинства ОСО. В большинстве случаев при начале разговора специалисты называют организацию, применяя сокращенное название организации (например, "центр"), очень редко называют фамилию, имя, отчество и должность.

В качестве положительного момента следует отметить, что "контрольные закупки" прошли без конфликтных ситуаций, отмечен вежливый тон общения и готовность специалистов ОСО оказать помощь. В целом анализ выявил высокие показатели результативности обращений, все ОСО набрали максимальное значение баллов (2 балла).

Результаты анализа наличия информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг (в общедоступных местах на информационных стендах ОСО, на официальном сайте ОСО в сети "Интернет", на официальном сайте Министерства в сети "Интернет") представлены в следующей таблице (максимальное количество – 3 балла):

Таблица № 3

Наличие информации в ОСО о порядке подачи жалобы   
по вопросам качества оказания услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 2 |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 3 |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 3 |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 1 |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | - |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 3 |
| 9 | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 |

Информация о порядке подачи жалобы в общедоступных местах на информационных стендах в ОСО имелась у всех ОСО.

Информация о порядке подачи жалобы на личных страницах ОСО на сайтах Минтруда представлены у всех ОСО.

Поскольку в настоящее время не все клиенты ОСО владеют компьютерной грамотностью или имеют техническую возможность обратиться в ОСО с заявлением (жалобой) с использованием электронной почты, при оценке критерия "Открытость и доступность информации об ОСО" исследовательской группой особое внимание уделялось проверке наличия в ОСО в общедоступных местах книги жалоб и предложений (далее – книга), правильности ее ведения и заполнения, при ее отсутствии на информационном стенде – наличию информации на информационном стенде о месте ее хранения. Посещение ОСО показало, что книги жалоб есть в наличии во всех ОСО.

Анализ данных опроса получателей социальных услуг (их законных представителей) выявил высокий уровень удовлетворенности информацией об ОСО.

Таблица № 4

Удовлетворенность респондентов качеством, полнотой   
и доступностью информации о работе ОСО

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование ОСО | Доля респондентов, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе ОСО (в % от общего числа опрошенных) |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 95 |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 95 |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 93 |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 83 |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 68 |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 94 |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 85 |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 83 |
| 9 | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 91 |

Максимальное значение (1 балл) не получили ни один ОСО. Показатели выше среднего значения по ОСО (0,93 - 0,95 балла) – КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа», КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа», КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения». Ниже, чем у остальных ОСО, показатель у КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» (0,68 баллов).

Таблица № 5

**Сумма баллов по критерию «Открытости и доступности информации об ОСО»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование ОСО | Сумма баллов  *(max-15)* |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 13,7 |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 13,7 |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 12,9 |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 12,5 |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 9,3 |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 11,6 |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 11,9 |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 12,8 |
| 9 | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 13,2 |

В целом независимая оценка показала, что ОСО обеспечивают в достаточной мере открытость и доступность информации о себе и в соответствии с требованиями законодательства, что в свою очередь повышает информированность населения Камчатского края о системе социального обслуживания.

1. Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения базируется на оценке безопасности и комфортности территории ОСО, а также внутреннего благоустройства и комфортности здания ОСО.

При оценке внешнего благоустройства исследовательской группой проекта оценивалось и проверялось:

- наличие указателей на пути следования на территории ОСО, таблички с полным названием ОСО,

- соблюдение чистоты и отсутствие мусора на территории ОСО;

- наличие входа (въезда для маломобильных групп населения (далее – МГН)) на территорию ОСО, удобного для клиентов;

- наличие путей движения для МГН (транспортных и пешеходных с возможностью их совмещения);

- наличие автомобильной парковки для посетителей возле ОСО; а также выделенных и маркированных мест (не меньше одного) для стоянки транспорта инвалидов;

- наличие твердого покрытия на проездах и пешеходных дорожках, в т.ч. оценка его пригодности для проезда инвалидных и детских колясок (с учетом специфики работы ОСО); отсутствие препятствий на путях движения клиентов, в том числе для МГН;

- наличие дверного проема, отсутствие порогов, перепадов пола, позволяющего проехать креслу-коляске.

Дополнительно для ОСО, расположенных рядом с проезжей частью автомобильных дорог, – наличие на проезжей части возле ОСО светофора, «лежачего полицейского» или знаков пешеходного перехода; наличие освещения территории вокруг ОСО.

В рамках оценки внутреннего благоустройства осуществлялась проверка:

- оснащение помещений внутри ОСО приспособлениями для инвалидов и других МГН; в т.ч. на наличие как минимум одной универсальной кабины доступной и оборудованной для использования инвалидами, пользующихся креслом-коляской; и видео-, аудио информаторов для лиц с нарушением слуха, зрения;

- проверку исправности работы туалетов, душевых комнат (чистота, наличие исправно работающего оборудования, в туалете – мыла, туалетной бумаги, в душевых комнатах – крючков для полотенец, холодной и горячей воды и т.д.).

При составлении рейтинга в соответствии с порядком проведения независимой оценки оценивались 5 основных показателей (максимальное количество баллов – 8 баллов), в их числе:

1. доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других МГН;
2. доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других МГН), считающих условия оказания услуг доступными (в % от общего числа опрошенных)
3. наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной ОСО;
4. укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;
5. доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения ОСО, на которой она расположена, как хорошее (в % от общего числа опрошенных).

При этом показатель «Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг» оценивался по совокупности 4 показателей, а именно:

1) оборудование территории, прилегающей к ОСО, с учетом требований доступности для МГН (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

2) оборудование входных зон на объектах оценки для МГН;

3) наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;

4) наличие в помещениях ОСО видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

По результатам исследования получено распределение баллов по уровню доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам ОСО для инвалидов и других МГН. Максимальное количество баллов по указанному показателю, – 4 балла.

Таблица № 4

Оценка по показателю "Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в ОСО для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных   
групп получателей социальных услуг"

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование ОСО | Сумма баллов  *(макс.-1)* |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 0,43 |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 0,38 |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 0,47 |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 0,32 |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,18 |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,29 |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,29 |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 0,34 |
| 9 | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,28 |

|  |
| --- |
| Наибольшую сумму по этому показателю получил КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» 0,47 балла, наименьшую сумму баллов - КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» |
| В настоящее время практически все ОСО в той или иной степени нуждаются в улучшении условий беспрепятственного доступа инвалидов и других МГН к объектам и услугам.  В ОСО имеются пандусы, расширены дверные приемы для проезда инвалидного кресла-коляски, однако дальше холла помещений передвижение инвалидов внутри зданий СРЦН затруднено или не представляется возможным. В случае помещения в СРЦН такого ребенка его самостоятельное перемещение в здании ОСО не представляется реальным. Здания не приспособлены для установки шахты лифта, лестницы узкие, не приспособленные для подъема инвалидного кресла-коляски.  Кроме того, в результате исследования в части доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в ОСО выявлены следующие недостатки:  - во всех ОСО отсутствует набор видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения; |

- во всех ОСО отсутствие универсальной кабины для МГН (в том числе доступной для использования инвалидами на кресле-коляске)

- есть препятствия на путях передвижения клиентов, в том числе маломобильных

Таблица № 5

Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными  
 (в % от общего числа опрошенных)

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование ОСО | Доля респондентов, считающих условия оказания услуг доступными (в % от числа опрошенных) |
| КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 80 |
| КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 82 |
| КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 82 |
| КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 67 |
| КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 56 |
| КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 74 |
| КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 78 |
| КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 76 |
| КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 63 |

Большинство респондентов, затруднились ответить на вопрос о том, считают ли они условия оказания услуг доступными для получателей услуг, в том числе инвалидов и других МГН.

Во всех ОСО присутствуют оборудованные помещения для предоставления социальных услуг согласно перечню социальных услуг, предоставляемых в данных организациях. Максимальные показатели (1 балл) по показателю «Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания» получили все оцениваемые ОСО.

По данным статистики Министерства не все ОСО в полном объеме укомплектованы специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

Таблица № 6

Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (по состоянию на 15 сентября 2016 года)

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование ОСО | Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (%) |
| КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 100 |
| КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 98,8 |
| КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 97,6 |
| КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 95,6 |
| КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 93,7 |
| КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 |
| КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 |
| КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 100 |
| КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 |

Максимальные показатели (1 балл) по показателю «Укомплектованность ОСО специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг» получили КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа», КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения», КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения», КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения», КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения». На последнем месте – КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения», набравший 0,94 балла.

Проведенный опрос показал, что большинство получателей социальных услуг положительно оценивают благоустройство и содержание помещений ОСО и территории, на которой они расположены, как хорошее.

100 % респондентов оценили благоустройство и содержание помещений ОСО и территории, как хорошее.

Единственным центром, где менее 90 % респондентов оценили благоустройство и содержание помещений ОСО и территории, как хорошее, оказался КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» (88 % респондентов).

В остальных ОСО указанный показатель, характеризующий благоустройство и содержание помещений ОСО и территории, на которой они расположены, оказался в диапазоне 93 - 95 %.

В целом распределение ОСО по сумме баллов по критерию "Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения" представлено в таблице № 7.

По критерию комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения наибольшую сумму баллов получил КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» (6,8 балла).

На втором месте по сумме баллов – КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» (6,47 балла), на третьем КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» – (6,28 балла).

Последнее место занял КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» (3,59 балла).

В целом следует отменить, что если комфортность условий предоставления услуг не вызывает большого числа нареканий, то проблема доступности получения социальных услуг для маломобильных групп населения является актуальной для центров. Для ее решения необходимы дополнительные финансовые ресурсы.

Таблица № 7

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сумма баллов ОСО по критерию «Комфортность условий  предоставления услуг и доступность их получения»**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **№** | **Наименование ОСО** | **Сумма баллов**  **(макс. – 5)** | |  | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 3,3 | |  | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 2,6 | |  | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 3,7 | |  | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 2,2 | |  | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 1,8 | |  | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 2,9 | |  | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 3,0 | |  | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 3,3 | |  | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 1,7 |  1. **Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников**   В ходе реализации проекта проведена оценка показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО, в том числе:   1. на основании социологического опроса – доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ОСО, и доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ОСО; 2. на основании анализа ведомственной статистики Минтруда – доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в ОСО деятельности за последние три года (от общего числа работников).   Независимая оценка показала достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей социальных услуг в части доброжелательности сотрудников ОСО и компетентности, проявляющихся в процессе личного общения (таблица № 10).  В рейтинге, составленном на основании проведенного исследования, наиболее высокую позицию по данным показателям занял КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» и КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» (2 из 2 возможных баллов).  Большинство опрошенных клиентов ОСО и их законных представителей (94 %) полностью довольны тем, как к ним относятся сотрудники ОСО. Самый низкий уровень удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью, внимательностью сотрудников показал КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» – доля получателей социальных услуг, которые высоко оценили этот показатель, составила 67 %, что ниже среднего уровня почти на 25 % (почти одна треть респондентов указанного центра затруднились дать ответ на заданный вопрос).  В среднем уровень удовлетворенности потребителей компетентностью персонала составил 95 %. КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения», КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» абсолютно все респонденты отметили высокий уровень профессиональной компетентности сотрудников ОСО. Самый низкий уровень удовлетворенности компетентностью персонала отмечен в КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» – 87%, что ниже среднего показателя на 7,4 %. В целом полученные данные свидетельствуют о профессионализме трудовых коллективов ОСО и эффективной кадровой политике. |

Таблица № 8

Удовлетворенность потребителей социальных услуг доброжелательностью сотрудников ОСО и их компетентностью

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование ОСО | Доля получателей, которые высоко оценивают доброжелательность и вежливость и компетентность сотрудников |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 0,97 |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 1,0 |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 1,0 |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 0,96 |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,87 |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,95 |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,95 |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 0,94 |
| 9 | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,94 |

Одним из показателей, характеризующих компетентность работников ОСО, является показатель «Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную подготовку» по профилю социальной работы или иной осуществляемой ОСО деятельности за последние три года.

Проведенный анализ показал, что наиболее благополучная ситуация с повышением квалификации/ профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной осуществляемой в ОСО деятельности в КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа». В числе отстающих, оказался КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения».

Таблица № 9

Повышение квалификации/профессиональной подготовки специалистов по профилю социальной работы или иной осуществляемой ОСО деятельности (по состоянию на 15 сентября 2016 года)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование ОСО | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/ профессиональную подготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой ОСО деятельности за последние три года (% от общего числа работников) |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 57 |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 53 |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 52 |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 36 |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 23 |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 41 |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 44 |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 48 |
| 9 | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 47 |

В целом по критерию оценки доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников информация по всем ОСО, участвовавшим в исследовании, представлена в таблице № 10.

Лидером по критерию "Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО", набравшим наибольшее количество баллов, стал КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» - 86,6% от максимально возможной суммы баллов (2,6 из 3 баллов). Также высокие баллы по указанному критерию заняли КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа», КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» На последнем месте оказался КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» (73,3 % от максимальной суммы баллов).

Таблица № 10

|  |
| --- |
|  |
| **Сумма баллов ОСО по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников ОСО»** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование ОСО | Сумма баллов (макс. 3 балла) |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 2,6 |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 2,5 |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 2,6 |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 2,6 |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 2,4 |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 2,5 |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 2,5 |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 2,4 |
| 9 | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 2,2 |

4. Оценка удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг

В основном информация по удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг была получена по результатам анкетирования и интервьюирования.

Значение интегрального показателя (максимальное значение – 4 балла) определялось на основе четырех следующих показателей, каждый из которых мог быть максимально оценен в один балл исходя из результатов оценки респондентами:

1) изменения качества личной жизни в результате получения социальных услуг в ОСО;

2) условий предоставления социальных услуг, включая определение удовлетворенности:

- наличием оборудования для предоставления социальных услуг;

- мебелью;

- предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг;

- оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением;

- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования;

- порядком оплаты социальных услуг;

- конфиденциальностью предоставления социальных услуг;

-оперативностью решения вопросов;

3) качества проводимых оздоровительных, досуговых и иных мероприятий группового характера;

4) личной готовности рекомендовать ОСО другим людям, нуждающимся в социальном обслуживании.

Кроме того, при оценке показателя, характеризующего удовлетворенность качеством оказания услуг, также учитывался показатель «Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг». По данным Министерства, в 2016 году было зарегистрировано 2 жалобы получателей социальных услуг на качество услуг.

В своей оценке изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в ОСО в целом, по всем исследуемым ОСО, 93,5 % респондентов отметили, что в результате получения услуг, качество их жизни изменилось положительно. Наибольшее число таких опрошенных оказалось среди клиентов и их законных представителей КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа», КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района», КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения».

Оценка респондентами изменений качества жизни   
в результате получения социальных услуг в ОСО

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование ОСО | Доля респондентов, положительно оценивающих изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в ОСО (% от числа опрошенных) |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 75,4 |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 83,6 |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 84,2 |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 73,1 |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 72,2 |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 84,5 |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 84,0 |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 83,3 |
| 9 | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 83,4 |

Следует отметить, что большинство респондентов готовы рекомендовать ОСО другим людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (88,5 %).

Таблица № 12

Оценка готовности респондентов рекомендовать ОСО родственникам,   
знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование ОСО | Доля респондентов, которые готовы рекомендовать ОСО родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 98,8 |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 100 |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 100 |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 78,3 |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 72,1 |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 98,4 |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 79,2 |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 98,7 |
| 9 | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 91,3 |

Структура удовлетворенности респондентов условиями получения социальных услуг в разрезе ОСО представлена в таблице № 13.

Таблица 13

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование ОСО | Сумма баллов (макс. 1) |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 0,83 |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 0,83 |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 0,85 |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 0,79 |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,77 |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,94 |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,87 |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 0,83 |
| 9 | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,91 |

Следует отметить, что респонденты достаточно высоко оценили условия получения социальных услуг в ОСО. Наибольшая сумма баллов у КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения», наименьшая – у КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения». Одним из показателей, по которому оценивается удовлетворенность качеством предоставления услуг, является оценка качества проводимых оздоровительных, досуговых и иных мероприятий группового характера. Следует отметить, что большинство респондентов (94 %) довольны качеством указанных мероприятий. Особенно запомнились респондентам досуговые мероприятия, которые регулярно проводятся ОСО.

В целом число респондентов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, варьирует от 83 % в КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» до 94 % КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения».

Таблица № 14

Оценка качества проводимых мероприятий, имеющих групповой характер  
 (оздоровительных, досуговых и иных мероприятий)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование ОСО | Сумма баллов (макс. 1) |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 1 |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 1 |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 1 |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 1 |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,8 |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,9 |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,86 |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 0,93 |
| 9 | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 0,87 |

Таблица № 15

**Сумма баллов ОСО по критерию «Удовлетворенность качеством предоставления услуг»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование ОСО | Сумма баллов (макс. 10 баллов ) |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 8,3 |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 8,3 |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 8,5 |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 7,9 |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 7,7 |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 9,4 |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 8,7 |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 8,3 |
| 9 | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 9,1 |

Абсолютным лидером по степени удовлетворенности респондентов качеством предоставления услуг является КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения», набравший 9,4 балла из 10 возможных.

Итоговый рейтинг ОСО (выводы исследования)

Проведенное в сентябре 2016 года исследование показало, что качество оказания услуг ОСО находится на достаточно высоком уровне.

Наибольшую сумму баллов из общего перечня ОСО, в отношении которых проведена независимая оценка в 2016 году, получил КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» (29,3 балла), наименьшую – КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» (22,3 балла).

Таблица 16

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование ОСО | Сумма баллов | Рейтинговое место |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 29,0 | 2 |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» | 28,5 | 3 |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» | 29,3 | 1 |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» | 26,9 | 8 |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» | 22,3 | 9 |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» | 28,2 | 5 |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» | 27,8 | 7 |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения | 28,3 | 4 |
| 9. | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения» | 28,0 | 6 |

Выполненная независимая оценка позволила сформулировать перечень рекомендаций каждому ОСО, основанный как на предложениях самих клиентов и их законных представителей, так и на комплексной информации, полученной в ходе выполнения данной работы.

# Предложения по улучшению качества работы ОСО, разработанные по результатам независимой оценки

**Общие проблемы для всех ОСО**

1) обеспечение работы сайтов:

- нерегулярность обновления информации на сайтах;

- неструктурированность информации, большие различия в оформлении, структуре, подаче информации;

- отсутствие информации в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ в полном объеме;

- не решен вопрос стабильного функционирования работы собственных сайтов ОСО (вопросы оплаты, регистрации);

- не решен вопрос о размещении сведений о составе всех специалистов ОСО на сайтах ОСО;

2) создание безбарьерной среды для инвалидов;

4) недостатки в организации внутреннего пространства зданий центров (использование большого числа удлинителей, неэкранированные батареи и т.д.);

5) отсутствие информационных стендов о кадровом составе сотрудников ОСО с фотографиями (в отдельных ОСО есть фотографии руководителей или Доски почета лучших сотрудников).

Таблица № 17

Предложения по улучшению качества работы ОСО

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование ОСО | Предложения по улучшению качества работы ОСО |
| 1 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Петропавловск-Камчатского городского округа» | 1. В части повышения информационной открытости и доступности:  1.1. Разработать типовой регламент организации информационной среды учреждений, где прописать требования к количеству информационных материалов, их содержанию, оформлению и размещению;  1.2. Привести в полное соответствие информацию о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».  1.3. Разработать альтернативные версии официальных сайтов организаций социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.  1.4. Продолжать работу по информированию населения об услугах, оказываемых учреждениями, регулярно размещать и актуализировать информацию о предоставляемых социальных услугах, проводимых мероприятиях, о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания услуг в СМИ, на стендах учреждений, в сети «Интернет».  1.5. В целях совершенствования работы по повышению уровня информационной открытости: провести инструктаж сотрудников, принимающих телефонные звонки в учреждениях, с целью предоставления гражданам наиболее полной информации по интересующим их вопросам, включая следующую информацию: Ф.И.О., должность, наименование организации, в которую позвонил гражданин; назначить ответственных сотрудников за работу с письмами и обращениями граждан и обучить их оперативному предоставлению ответов на запросы граждан в соответствии с действующим законодательством.  2. В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:  2.1. Организовать работу по оборудованию территорий, прилегающих к организациям социального обслуживания, входных зон, санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).  2.2. Организовать работу по установке в помещениях организаций социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.  2.3. Повышать материально-техническое обеспечение учреждения посредством своевременной и качественной подготовки заявок руководителями учреждений в государственные программы Камчатского края.  2.4. Привести форму планов организаций социального обслуживания по улучшению качества оказания услуг в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 391а от 30 августа 2013 г. «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания».  3. В части повышения компетентности работников, их вежливости и доброжелательности:  3.1. Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального и бесконфликтного общения и т.д.;  3.2. Помощь в адаптации «новичкам» (возможно, система «наставничества») для облегчения понимания специфики учреждений, клиентов учреждений, а также понимания всеми специалистами необходимости соблюдения прав человека, соблюдения законодательства о социальном обслуживании и требований профессиональных стандартов («Руководитель организации социального обслуживания», «Специалист по социальной работе», «Социальный работник», «Специалист по реабилитационной работе в социальной сфере» и др., утвержденных приказами Минтруда России еще в 2013 году), а также соблюдения «Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания», утв. Приказом Минтруда России № 792 от 31.12. 2013;  3.3. Внедрение технологии супервизии в деятельности учреждений социального обслуживания для работы со «сложными случаями», предупреждении профессионального выгорания сотрудников учреждений;  3.4. Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.);  3.5. Внедрять инновационные методы работы; продолжать изучение методической литературы, опыта работы других учреждений (семинары, круглые столы, методические объединения), мастер классах.  3.6. Организовать более тесное взаимодействие с общественными организациями и объединениями, увеличить число приглашений общественности к участию в мероприятиях, проводимых учреждениями.  3.7. Продолжать работу по привлечению благотворительной помощи. |
| 2 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Вилючинского городского округа» |
| 3 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Елизовского района» |
| 4 | КГАУ СЗ «Комплексный центр социального обслуживания населения Усть-Большерецкого района» |
| 5 | КГАУ СЗ «Тигильский комплексный центр социального обслуживания населения» |
| 6 | КГАУ СЗ «Козыревский комплексный центр социального обслуживания населения» |
| 7 | КГАУ СЗ «Мильковский комплексный центр социального обслуживания населения» |
| 8 | КГАУ СЗ «Паланский комплексный центр социального обслуживания населения |
| 9 | КГАУ СЗ «Быстринский комплексный центр социального обслуживания населения |

**Предложения Министерству, являющимся учредителем ОСО**:

-  разработать общую унифицированную структуру (общий шаблон) сайтов подведомственных ОСО, сделать более доступным собственный сайт, в том числе доступным для людей с нарушениями зрения.

-  упростить структуру сайтов (сложно найти нужный материал);

- разработать унифицированную структуру (типовой шаблон) информационных стендов для подведомственных ОСО.

Одним из наиболее проблемных, с точки зрения исследовательской группы, является вопрос доступности услуг в ОСО, которую невозможно решить без существенных бюджетных ассигнований. В условиях ограниченного бюджетного финансирования и с учетом межтерриториального принципа работы ОСО временным вариантом решения проблемы может быть оборудование только одного или двух СРЦН из общего числа СРЦН. Такой выбор может быть осуществлен, прежде всего, с учетом возможности оборудования для инвалидов спальных помещений на первых этажах зданий, а также других требований создания безбарьерной среды для указанной категории клиентов.