

*670031, Республика Бурятия, г.Улан-Удэ, пр. Победы,18, каб.7.*

*Тел. 8 (3012) 21-84-50; 8-914-63-00-108.*

*http://soc-expert.ru/ info@soc-expert.ru*

З А К Л Ю Ч Е Н И Е

О проведении социальной экспертизы «Независимая оценка качества работы учреждения социального обслуживания населения в течение 2015 года»

**1. Описание социальной проблемы и ее текущее состояние.**

Вцелях реализации Федерального закона № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» от 21 июля 2014 г. и Перечня поручений Президента РФ по реализации Послания Президента Федеральному Собранию РФ от 12 декабря 2012 г. Минтрудом России совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти с участием общественных организаций разработан проект постановления Правительства Российской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

К организациям, оказывающим социальные услуги, в рамках данного постановления отнесены государственные и муниципальные учреждения в сфере образования, здравоохранения, социального обслуживания, культуры, физической культуры и спорта.

Важнейшим элементом независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, является информационная открытость учреждений, обеспечение доступности информации об их деятельности для граждан-потребителей услуг.

Для проведения независимой оценки использованы:

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**:

1) Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети «Интернет»;

- соответствие информации 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*»;*

- наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах;

2) Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

3) Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):

- Телефон

- Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»

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

- доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков

- доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений

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

- лично в организацию социального обслуживания

- в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

- по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания

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

- в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

- на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

- на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»

7) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных

**II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

1) Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

2) Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных

3)Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

4) Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг

5) Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

**III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги**

1) Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных

2) Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)

**IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

1)Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

2) Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

3) Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников

**V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**

1)Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных

2) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:

- жилым помещением

- наличием оборудования для предоставления социальных услуг

- питанием

- мебелью, мягким инвентарем

- предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг

- хранением личных вещей

- оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением

- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования

- порядком оплаты социальных услуг

- конфиденциальностью предоставления социальных услуг

- графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания

- периодичностью прихода социальных работников на дом

- оперативностью решения вопросов

3) Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных

4) Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)

5) Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

**2. Объект социальной экспертизы**

# Интегральная оценка качества предоставления социальных услуг и состояния социальной системы вАУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие».

**3. Предмет социальной экспертизы**

Изучение общественного мнения о перечне предоставляемых социальных услуг, качестве предоставления услуг, информированности населения и пользователей услугами, открытость информации о деятельности учреждения, качестве работы персонала, определение интегральной оценки качества предоставления социальных услуг и состояния социальной системы в учреждении.

**4. Заключение о соответствии нормативных правовых актов и деятельности органов государственной власти, решений и деятельности органов местного самоуправления положениям социальной политики, реализуемой в учреждении**

Основными нормативными актами, подлежащими обязательному исполнению в учреждениях социального и медицинского обслуживания населения в Республики Бурятия, является:

Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации*»*.

Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации*»*.

Федеральный закон от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1.

Проведенная социальная экспертиза в аспекте объекта – интегральной оценки качества предоставления социальных услуг и состояния социальной системы – показала:

# Основные положения данных статей Закона в общем соблюдаются в АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие». По результатам проведенной социальной экспертизы требование Законодательства в представленных частях соблюдается в АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие». Имеющиеся данные социологических опросов не выявили фактов нарушения представленных положений Закона.

**5. Положения документов, имеющиеся материалы и/или факты деятельности, которые могут иметь негативные социальные последствия, оценка их возможных масштабов**

Не выявлены.

**6. Оценка на предмет соответствия законным интересам граждан проектов нормативных правовых актов, социальных проектов и программ, вывод о целесообразности и допустимости их реализации**

Проведение экспертизы по оценке показателей качества работы организации социального обслуживания осуществлялось последовательно в 4 этапа.

- На первом «организационном» этапе проведены следующие мероприятия:

1) определение Перечня в текущем периоде;

2) уточнение при необходимости показателей качества работы организаций социального обслуживания;

3) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

- На втором «подготовительном» этапе:

1) проведен анализ нормативно - правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

2) разработаны методика и инструментарий 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, анкет.

- На третьем «сбор первичной информации» этапе осуществлено:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) сбор статистических данных;

4) проведение анкетирования (опросов);

5) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

- На четвертом «анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания» этапе проведено:

1) систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

4) анализ первоначальных значений исследуемых параметров и показателей;

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания с целью предоставления информации для дальнейшего формирование рейтинга.

**Полученные результаты в разрезе рекомендуемых показателей:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатели | | Единица измерения  (характе-  ристика) показателя | Значение  показателя в баллах | Значение |
|  |
|  | **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**  **социального обслуживания** | | | | |
| 1. | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): | |  | Максимальное значение  3 балла  (сумма значений показателей  1.1-1.3.) | 2,9 |
| 1.1. | «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети «Интернет» | | Баллы | от 0 до 1 | 1 |
| 1.2. | соответствие информации 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*»* | | менее чем на 10%  от 10 до 30%  от 30 до 60%  от 60 до  90 %  от 90 до  100 % | 0  0,3  0,6  0,9  1 | 0,9 |
| 1.3. | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | | да/нет | 1/0 | 1 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | | да/нет | 1/0 | 0 |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): | |  | Максимальное  значение  2 балла  (сумма значений показателей  3.1-3.2) | 2 |
| 3.1. | телефон | | да/нет | 1/0 | 1 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | | да/нет | 1/0 | 1 |
| 4. | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: | |  | Максимальное  значение  2 балла  (сумма значений показателей  4.1-4.2) | 1,97 |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,97 |
| 4.2. | доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений | | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1 |
| 5. | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: | |  | Максимальное  значение  3 балла  (сумма значений показателей  5.1-5.3) | 3 |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | | возмож-ность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | | возмож-ность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1 |
| 5.3. | по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | | возмож-ность имеется/  отсутствует | 1/0 | 1 |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: | |  | Максимальное  значение  3 балла  (сумма значений показателей  6.1-6.3) | 2,5 |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | | отсутству-ет/  представле-на частично/  представле-на в полном объеме | 0/0,5/1 | 1 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» | | отсутству-ет/  представле-на частично/  представле-на в полном объеме | 0/0,5/1 | 0,5 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» | | отсутству-ет/  представле-на частично/  представле-на в полном объеме | 0/0,5/1 | 1 |
| 7. | Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных | | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,77 |
|  | **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | | |
| 1. | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг: |  | | Максимальное  значение  4 балла  (сумма значений показателей  1.1-1.4) | 3 |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания,  с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована /не оборудована | | 1/0,5/0 | 1 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/ частично доступны /  не доступны | | 1/0,5/0 | 1 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично доступно /не доступно | | 1/0,5/0 | 1 |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | | 1/0 | 0 |
| 2. | Доля получателей услуг (их родственников, знакомых) (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,74 |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | | 1/0 | 1 |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | %  от штатных единиц, установлен-ных в штатном расписании | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1 |
| 5. | Доля получателей социальных услуг (их родственников, знакомых), оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,78 |
|  | **III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги** | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0 |
| 2. | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) | более  30 минут  от 15 до 30  минут  менее  15 минут | | 0  0,5  1 | 0 |
|  | **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,72 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг(либо их родственников), которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных |  | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,8 |
| 3. | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года,  от общего числа работников |  | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,37 |
|  | **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | % | | от 0 до1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,79 |
| 2. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных,  в том числе удовлетворенных: | % | | среднеарифмети-ческая величина значений  показателей  2.1-.2.13  в баллах | 0,814 |
| 2.1. | жилым помещением | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %) деленное на 100 | 0,8 |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,69 |
| 2.3. | питанием | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,69 |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,73 |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,82 |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,87 |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,66 |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,87 |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,56 |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 1 |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,89 |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,89 |
| 4. | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): | более 5 жалоб  менее 5 жалоб  жалоб не зарегистри-ровано | | 0  0,5  1 | 1 |
| 5. | Доля получателей социальных услуг(их родственников, знакомых), которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | % | | от 0 до 1 балла;  значение показателя  (в %), деленное на 100 | 0,92 |

**МИНИМАЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ДЛЯ РАСЧЕТА ИНТЕГРАЛЬНОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ**

**ПО ТИПАМ УЧРЕЖДЕНИЙ**

**I.Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**

**социального обслуживания**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных информационных ресурсах  Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации |
| Комплексные центры социального обслуживания | 2,2 | Х | 3,5 | 2,6 | Х | Х | 1,9 |
| Специальные дома для одиноких престарелых | 2,2 | Х | 3,4 | 2,6 | Х | Х | 1,7 |
| Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками) | 2,2 | Х | 3,2 | 2,6 | Х | Х | 1,9 |
| Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | 2,1 | Х | 2,9 | 2,7 | Х | Х | 1,6 |
| Центры социальной помощи семье и детям | 2,1 | Х | 2,9 | 2,7 | Х | Х | 1,6 |
| Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями | 2,1 | Х | 3,0 | 2,8 | Х | Х | 1,8 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 2,0 | Х | 3,5 | 2,6 | Х | Х | 1,9 |
| Клинический госпиталь для ветеранов войн | 2,3 | Х | 3,5 | 2,6 | Х | Х | 1,9 |
| Детские дома | 2,3 | Х | 2,9 | 2,7 | Х | Х | 1,6 |
| Ресурсный центр «Семья» | 2,0 | Х | 3,4 | 2,8 | Х | Х | 1,9 |
| Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения» | 2,3 | Х | 3,0 | 2,7 | Х | Х | 1,7 |

**II.Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее |
| Комплексные центры социального обслуживания | Х | 4,8 | Х | 3,15 | 2,3 |
| Специальные дома для одиноких престарелых | Х | 4,8 | Х | 3,2 | 2,3 |
| Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками) | Х | 4,8 | Х | 3,1 | 2,3 |
| Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | Х | 4,6 | Х | 3,19 | 2,4 |
| Центры социальной помощи семье и детям | Х | 4,6 | Х | 3,19 | 2,4 |
| Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями | Х | 4,8 | Х | 3,15 | 2,1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | Х | 4,3 | Х | 3,17 | 2,4 |
| Клинический госпиталь для ветеранов войн | Х | 4,8 | Х | 3,19 | 2,4 |
| Детские дома | Х | 4,6 | Х | 3,15 | 2,1 |
| Ресурсный центр «Семья» | Х | 4,5 | Х | 3,19 | 2,5 |
| Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения» | Х | 4,8 | Х | 3,15 | нет |

**III.Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг |
| Комплексные центры социального обслуживания | 1,7 | Х |
| Специальные дома для одиноких престарелых | нет | Х |
| Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками) | 1,7 | Х |
| Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | нет | Х |
| Центры социальной помощи семье и детям | нет | Х |
| Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями | нет | Х |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 1,8 | Х |
| Клинический госпиталь для ветеранов войн | 1,8 | Х |
| Детские дома | нет | Х |
| Ресурсный центр «Семья» | 1,7 | Х |
| Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения» | 1,9 | Х |

**IV.Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года |
| Комплексные центры социального обслуживания | 3,62 | 4,5 | 5,1 |
| Специальные дома для одиноких престарелых | 3,55 | 4,4 | 5,1 |
| Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками) | 3,57 | 4,5 | 5,1 |
| Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | 3,75 | 4,2 | 4,9 |
| Центры социальной помощи семье и детям | 3,75 | 4,2 | 4,9 |
| Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями | 3,48 | 4,4 | 5,1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 3,52 | 4,5 | 4,9 |
| Клинический госпиталь для ветеранов войн | 3,55 | 4,5 | 5,1 |
| Детские дома | 3,75 | 4,2 | 4,9 |
| Ресурсный центр «Семья» | 3,47 | 4,5 | 5,1 |
| Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения» | 3,64 | 4,5 | 5,1 |

**V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании |
| Комплексные центры социального обслуживания | 1,7 | 6,4 | 5,25 | Х | 2,2 |
| Специальные дома для одиноких престарелых | 1,8 | 6,4 | 5,15 | Х | 2,0 |
| Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками) | 1,7 | 6,4 | 5,18 | Х | 2,2 |
| Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | 1,9 | 6,1 | 5,3 | Х | 2,7 |
| Центры социальной помощи семье и детям | 1,9 | 6,1 | 5,3 | Х | 2,7 |
| Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями | 2,0 | 6,5 | 5,35 | Х | 2,7 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий | 2,1 | 6,1 | 5,1 | Х | 3,1 |
| Клинический госпиталь для ветеранов войн | 2,1 | 6,5 | 5,1 | Х | 3,5 |
| Детские дома | 1,9 | 6,1 | 5,35 | Х | 2,7 |
| Ресурсный центр «Семья» | 3,4 | 6,4 | 5,1 | Х | 3,5 |
| Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения» | 4,2 | 6,5 | 5,1 | Х | 3,5 |

РАСЧЕТ ИНТЕГРАЛЬНОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

**В АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие»**

**I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**

**социального обслуживания**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой наобщедоступных информационных ресурсах | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации |
| **АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие »** | 10 | Х | 10 | 10 | Х | Х | 6,12 |

**II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальныхуслуг | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее |
| **АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие »** | Х | Х | Х | 5,8 | Х |

**III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг |
| **АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие »** | 3,7 | 4,1 |

**IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года |
| **АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие »** | 4,9 | 5,1 | 3,6 |

**V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании |
| **АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания населения «Доверие »** | 5,9 | 1,9 | Х | Х | 3,4 |

**Выписки и пожелания из анкет**

**Анкета №1**

**4. Какие услуги Вам больше нравится (укажите не менее двух)?**

- социально-реабилитационные

- социальные

- культурно-досуговые мероприятия

- разные

- культурные, питание

- культурно-досуговые

- социальные

- культурно-досуговые мероприятия, выезд на природу

- культурно-досуговые

- разные

- культурно-досуговые мероприятия, кино

- социальные

- культурно-досуговые, социальные

- культурные

- культурные

- разных

**5. Есть ли работники, которых Вы уважаете?**

- да

- да

- да

- многих

- многих

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- многих

- да

**6. Знаете ли Вы весь перечень услуг, которые Вам может предложить учреждение?**

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

**7. Какие услуги Вы бы добавили в этот перечень?**

- медицинские

- медицинские

- разные

- разные

- медицинские

- медицинские услуги

- медицинские

- медицинские

**8. Есть ли у Вас друзья среди клиентов?**

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

**Среди работников?**

- да

- нет

- нет

- нет

- да

- да

- да

- да

- да

- нет

- нет

- нет

- нет

- да

- нет

**9. Укажите Ваши любимые занятия, хобби.**

- рисовать

- чтение

- вязание

- вязание

- вязать

- караоке

- ансамбль «Лада»

- рисование

- шашки

- нет

- просмотр телевизора

**14. На какую помощь от работников пансионата Вы можете всегда надеяться?**

- всякую

- любую

- индивидуальную

- всякую

- разную

- разные

- любую

- всякую

- любую

- разные

- социальную

- социальную

- разную

- разную

- социальную

**27. Укажите замечания к обслуживающему персоналу?**

- замечаний нет

- нет

- нет

- нет

- нет

- нет

- нет

- нет

- нет

**28. Кого из персонала Вы хотели бы отблагодарить?**

- многих

- многих

- многих

- многих

- многих

- многих

- всех

- столовую

- социальный отдел

- социальное отделение

- нянечек

- всех

- всех

- всех

- социальный отдел

- нянечек

**Анкета №2.**

**Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:**

- все устраивает

- устраивает так

**Анкета №3**

**4. Какие услуги Вам больше нравится (укажите не менее двух)?**

- лекарства, оплата ЖКХ, доставка продуктов и т.д.

- обеспечение лекарствами, продуктами, оплата ЖКХ

- обеспечение лекарствами, продуктами, влажная уборка.

- оплата услуг ЖКХ, обеспечение лекарствами, продуктами

- доставка продуктов, лекарств, сопровождение

- влажная уборка, доставка продуктов, обеспечение лекарствами

- покупка и доставка продуктов питания

- влажная уборка, оплата жилищно-коммунальных услуг

- все

- содействие в оказании медицинской помощи, предупреждение

- весь перечень

- набор услуг

- покупка продуктов, влажная уборка

- оплата коммунальных услуг, влажная уборка

- о договоре

- лекарства, продукты

- все

- все

- продукты, лекарства

- лекарства, уборка

- все

- все

- все

- доставка продуктов, сопровождение

- обеспечение водой, дровами, лекарствами

- доставка воды, дров, продуктов, лекарств и т.д.

- обеспечение лекарствами, продуктами, уборка в квартире

- все услуги

- все услуги

- обеспечение продуктами, лекарствами, оплата коммунальных услуг

- сопровождение, обеспечение лекарствами

- доставка продуктов, лекарств, влажная уборка

- сопровождение, уборка в квартире, обеспечение лекарствами

- оплата коммунальных услуг, влажная уборка

- доставка продуктов, лекарственные средства

- продукты, лекарства – принос

- все

- доставка лекарственных средств, гигиенических вещей

- покупка продуктов, влажная уборка

- мытье полов, лекарства

- влажная уборка, продукты

- социальные

**5. Есть ли работники, которых Вы уважаете?**

- да

- да

- конечно

- да

- да

- да

- да

- да

- есть

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- есть

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- свой социальный работник

- конечно

- да

- да

- да

- Посельская С.М.

- Анна Александровна

- все работники доброжелательные

- Хан-Цай Л.А., Кныш Ю.В. и др.

- да

- да

- много

- все

- да

- да

- все

- да

- да

- да

- да

**6. Знаете ли Вы весь перечень услуг, которые Вам может предложить учреждение?**

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- почти весь

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- еще не весь

- да

- да

- да

- да

- да

- еще нет, так как на обслуживании нахожусь не дома

- да

- да

- да

- не весь, то что для меня надо

- не всех

- да

- да

- да

- да

- да

- есть

- не весь, только свое

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

- да

**7. Какие услуги Вы бы добавили в этот перечень?**

- беседа

- нет

- услуг достаточно

- все услуги устраивают

- беседа

- нет

- беседа

- медицинские

- все устраивает

- все устраивает

- а поговорить?

- посидеть, поговорить

**8. Укажите Ваши любимые занятия, хобби.**

- вязание

- вязание

- чтение

- ТВ, СМИ, кружок

- ТВ, СМИ

- слушать классическую музыку

- беседа со знакомыми

- вязание

- телевизор, СМИ

- ТВ, газета

- готовить

- просмотр телевизора

- чтение

- телевизор

- гуляю

- нет

- сериалы

- телевизор

- кроссворды

- чтение

**11. На какую помощь от работников пансионата Вы можете всегда надеяться?**

- всю помощь по договору

- все услуги

- любая по необходимости

- качество обслуживания

- услуги по договору

- всякую помощь

- любая по необходимости

- вся помощь по договору

- консультация

- поддержка, понимание

- всегда принесут свежие продукты

- оказание социальных услуг

- обслуживание

- социальная помощь

- быструю

- на любую

- все услуги по договору

- на любую

- любая

- не знаю

- вся поддержка, все услуги

- скорую

- скорую

- любую

- всю

- по мере возможности на любую

- любая помощь

- практически любую

- ни отказывают никогда

- все услуги по договору

- любую

- по необходимости

- ни в чем всегда отказывать

- все по договору, вспомогательные

- понимание

- консультация, вся помощь по договору

- на все

**19. Укажите замечания к обслуживающему персоналу?**

- нет

- замечаний к персоналу нет.

- нет

- нет

- нет замечаний

- нет

- побольше оптимизма

- нет

- замечаний нет

- нет

- замечаний нет

- не уставать

- нет

- нет

- очень дорого

- замечаний нет

**20. Кого из персонала Вы хотели бы отблагодарить?**

- всех специалистов

- всех специалистов

- с/р

- социального работника

- весь персонал

- специалист по с/р, Семенюк О.В.

- всех

- всех

- нянечек

- всех

- всех

- всех

- всех

- всех

- специалиста по социальной работе

- всех работников

- всех работников

- всех работников

- всех работников

- своего социального работника

- своего работника

- всех работников

- своего работника

- всех социальных работников

- социальный работник

- всех специалистов

- социального работника

- своего социального работника

- всех работников

- весь персонал

- всех!

- всех

**Предложения по улучшению качества работы организации**

1. Привести в 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», в части доступности для инвалидов по зрению.
2. Провести инструктаж специалистов учреждения по предоставлению консультаций по телефону.
3. Обеспечить условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных

услуг:

* разместить систему тактильных и звуковых ориентиров на прилегающей территории в помещениях отделений;

1. Установить в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Заключение подготовлено специалистами-экспертами АНО «Социальная экспертиза»

Директор О.П.Бурцев