

Отчет

по результатам независимой оценки качества предоставления услуг
в организациях, оказывающих социальные услуги инвалидам
и гражданам пожилого возраста на территории Пермского края
в 2017 году

Заказчик: Министерство социального развития Пермского края

Исполнитель: Автономная некоммерческая организация по оказанию социальных услуг
«Агентство социальных инициатив»

2017 г.

Содержание

		Страница
	Постановка задачи	3
Организации, оказывающие социальные услуги инвалидам и гражданам пожилого возраста		
1	ООО «УК «Новолетие»	4
2	ООО «Акцепт»	7
	Комментарий к независимой оценке организаций, оказывающих социальные услуги инвалидам и гражданам пожилого возраста	10
	Общий рейтинг. Организации, оказывающие социальные услуги инвалидам и гражданам пожилого возраста	14
	Выводы по результатам проведения независимой оценки качества	15

Постановка задачи

Провести независимую оценку качества оказания социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, в организациях, оказывающих на территории Пермского края услуги по надомному социальному обслуживанию инвалидов и граждан пожилого возраста.

Оказание услуг по независимой оценке качества социальных услуг организациями социального обслуживания Пермского края осуществляется по каждой организации социального обслуживания.

Объект исследований:

Надомное социальное обслуживание инвалидов и граждан пожилого возраста:

- 2 организации;
- 9328 плановое количество получателей социальных услуг; 7802 получателей социальных услуг по состоянию на 01.07.2017 г.

Методы оценки и объем выборки:

- экспертная оценка работы организаций социального обслуживания Пермского края (2 организации);
- телефонное интервьюирование и анкетирование 12% ПСУ, обслуживаемых в не стационарной форме (1004 чел.)
- интервьюирование и анкетирование 1% ПСУ с выездом эксперта по месту проживания ПСУ (85 чел.)

Ожидаемый результат

По результатам независимой оценки представляется отчет, который состоит из:

1. оценки организаций по результатам опроса получателей социальных услуг, оценки независимого эксперта (в разрезе организаций);
2. рейтинга организаций;
3. итогового вывода о работе организаций в форме презентационных материалов.

Наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Новолетие» (ООО «УК «Новолетие»)

Адрес: Пермский край, Пермь, ул. Лодыгина, 57

Количество ПСУ обслуживаемых в не стационарной форме: 7474 человек.

Методы оценки и объем выборки

1. Телефонное интервьюирование и анкетирование (897 чел.)
2. Интервьюирование и анкетирование с выездом эксперта по месту проживания ПСУ (75 чел.)
3. Оценка организации независимым экспертом (1 выезд в организацию)

Таблица 1. Значения показателей качества по результатам оценки независимого эксперта и интервьюирования ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Значение показателя, баллы
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) в сети "Интернет".	0,00
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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".	1,00
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.	1,00
4	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.	1,00
5	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) телефон.	1,00
6	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет".	1,00
7	Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков.	0,90
8	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.	1,00
9	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания.	1,00
10	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме	1,00

	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет".	
11	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.	1,00
12	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания.	1,00
13	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет".	1,00
14	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет".	1,00
15	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.	0,98
Общий балл по показателям, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		13,88
16	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.	0,98
17	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.	0,99
Общий балл по показателям, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		1,97
18	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных.	1,00
19	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).	1,00
Общий балл по показателям, характеризующим время ожидания предоставления социальной услуги		2,00
20	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.	0,99
21	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.	0,98
22	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.	1,00

Общий балл по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		2,97
23	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных.	0,99
24	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг.	1,00
25	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг.	1,00
26	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом.	0,98
27	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов.	1,00
28	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).	1,00
29	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.	1,00
Общий балл по показателям, характеризующим удовлетворенность качеством оказания социальных услуг		3,99

Общий балл качества работы организации социального обслуживания – **24,81** балла (95,42% от максимального балла).

Оценка «Отлично».

Наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью «Акцент»

Адрес: Пермский край, Пермь, ул. Луначарского, д. 21 офис 15

Количество ПСУ обслуживаемых в не стационарной форме: 328 человека.

Методы оценки и объем выборки

1. Телефонное интервьюирование и анкетирование (107 чел.)
2. Интервьюирование и анкетирование с выездом эксперта по месту проживания ПСУ (10 чел.)
3. Оценка организации независимым экспертом (1 выезд в учреждение)

Таблица 1. Значения показателей качества по результатам оценки независимого эксперта и интервьюирования ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Значение показателя, баллы
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) в сети "Интернет".	0,00
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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".	0,60
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.	1,00
4	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.	0,00
5	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) телефон.	1,00
6	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет".	1,00
7	Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков.	1,00
8	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.	1,00
9	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания.	1,00
10	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети	0,50

	"Интернет".	
11	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.	1,00
12	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания.	1,00
13	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет".	1,00
14	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет".	1,00
15	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.	0,98
Общий балл по показателям, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		12,08
16	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.	0,98
17	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.	1,00
Общий балл по показателям, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		1,98
18	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных.	1,00
19	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).	1,00
Общий балл по показателям, характеризующим время ожидания предоставления социальной услуги		2,00
20	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.	1,00
21	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.	1,00
22	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.	1,00
Общий балл по показателям, характеризующим доброжелательность,		3,00

вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		
23	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных.	1,00
24	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг.	0,99
25	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг.	1,00
26	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом.	1,00
27	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов.	1,00
28	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).	1,00
29	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.	1,00
Общий балл по показателям, характеризующим удовлетворенность качеством оказания социальных услуг		4,00

Общий балл качества работы организации социального обслуживания – **23,06** балла (88,69% от максимального балла).

Оценка «Отлично».

Комментарий к независимой оценке организаций, оказывающих социальные услуги инвалидам и гражданам пожилого возраста

Оценка сайтов

Для оценки сайтов были использованы критерии, утвержденные в Федеральном законе от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в статье 13 (Информационная открытость поставщиков социальных услуг). В данной статье представлено тринадцать типов данных, которые должны быть представлены на сайте поставщика социальных услуг:

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 организации социального обслуживания;

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;

12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

(п. 12.1 введен Федеральным законом от 21.07.2014 N 256-ФЗ)

13) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Кроме того, как дополнительные критерии рассматривалась возможность перехода на версию сайта для слабовидящих и наличие порядка предоставления жалоб.

Данные были взяты из единого Реестра поставщиков социального обслуживания Министерства социального развития пермского края по адресу <http://minsoc.permkrai.ru/sotsialnoe-obslyzhivanie/reestr-post/>.

Критерий	Организация ООО «УК «Новолетие»	ООО «Акцент»
1.1. дата регистрации	1	1
1.2. учредители	1	1
1.3. место нахождение	1	1
1.4. график работы	1	1
1.5. телефон	1	1
1.6. электронная почта	1	1
Итог пункта 1	1	1
Пункт 2	1	1
3.1 Формы социального обслуживания	1	1
3.2 Виды социальных услуг	1	1
3.3. Порядок условия предоставления социальных услуг	1	1
3.4. Тарифы	1	0
Итог пункта 3	1	0,75
Пункт 4	1	0
Пункт 5	1	1
Пункт 6	1	0
Пункт 7	0	0
Пункт 8	1	0
Пункт 9	1	0
Пункт 10	1	0
11.1. о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	0	0
11.2. правилах внутреннего трудового распорядка	0	0
11.3. коллективном договоре	0	0
Итог пункта 11	0	0
12.1 предписания органов контроля	1	0
12.2 о проведении независимой оценки	1	0
Итог пункта 12	1	0
Итог оценки сайта:	0,91	0,34
Балл в рейтинг	1	0,6

Дополнительные критерии:

Порядок предоставления жалоб	0	0
Наличие версии сайта для слабовидящих	1	0

Действительно удивляет не информативность сайта у ООО «Акцент». С другой стороны, сайт ООО «УК «Новолетие» можно считать образцовым. Несмотря на то, что отсутствует некоторая информация, регламентированная ФЗ (в первую очередь, правила внутреннего трудового распорядка и коллективный договор), сайт максимально удобный и информативный.

Несмотря на то, что более половины всех документов представлены в виде файлов, сайт ООО «УК «Новолетие» настроен таким образом, что, при кликании на них, они открываются в соседнем окне и любой пользователь без всякого труда может ознакомиться с информацией, представленной в данных документах. Так же сайт ООО «УК «Новолетие» порадовал наличием версии сайта для слабовидящих.

Необходимо отметить уровень неактуальности размещённой информации: у ООО «УК «Новолетие» телефон для связи, который расположен в шапке сайта ведёт напрямую в бухгалтерию и тем самым не несёт никакой пользы получателю социальных услуг.

ООО «УК «Новолетие» можно порекомендовать актуализировать номера телефонов на сайте, добавить недостающие документы в соответствии с Федеральным законом N 442-ФЗ, а так же добавить форму обратной связи прямо на сайте. ООО «Акцент» необходимо переработать сайт и разместить на нём всю необходимую информацию, а также разместить ссылку на него в реестре поставщиков социальных услуг Министерства социального развития Пермского края.

Связь с обслуживающими организациями

В каждую из организаций направлялись письма на их электронные почты с запросами и производились звонки на контактные номера, размещённые на сайтах организаций. Основная легенда заключалась в следующем:

Соседи пожилого мужчины. Сосед звонил представителям организации и интересовался, как можно помочь своему соседу силами обслуживающих организаций.

Связь с ООО «УК «Новолетие»:

Как уже ранее сообщалось телефон на сайте организации принадлежит бухгалтерии. Как следствие, сразу же дозвониться не получилось: пришлось перезванивать по предоставленному номеру. Женщина, ответившая по предоставленному телефону, подробно рассказала, чем они могут помочь и как получить субсидированную помощь.

Связь с ООО «Акцент»:

Дозвониться до организации было сложно. Телефон, по-видимому, находился в режиме факса. В итоге удалось получить исчерпывающий ответ по электронной почте.

Анкетирование ПСУ

За период проведения независимой оценки 1% ПСУ были опрошены лично, а 12% были обзвонены специалистами call-центра.

ПСУ от всех организаций подтвердили высокий уровень качества, оказываемых услуг. Сложно выделить лучших или худших.

При личной беседе с ПСУ выяснилось, что социальные службы работают без нареканий. В единичных случаях клиенты имели незначительные претензии к работе органов социального обслуживания. Рассматривая данные нарекания, стоит учитывать человеческий фактор, так как данный тип получателей социальных услуг зачастую имеют сложный характер. При возникновении любых конфликтных ситуаций, доставляющих неудобства клиентам, моментально происходит решение проблемы (производится замена социального работника, рассматриваются дополнительные услуги, необходимые клиенту и т.д.). Сами ПСУ называют своих социальных работников *«Докторами души, близкими и родными людьми»*. Часто говорят с слезами на глазах, что *«Родная мать бы так не заботилась»* и что *«без работника и не жила бы уже давно»*.

Есть и негативная сторона. Больше всего ПСУ заботят вопросы цен и капитального ремонта. Многие говорили о том, что не могут заказать себе необходимое для максимального комфорта количество услуг из-за высоких цен.

Что касается полноты перечня услуг – очень сложно об этом судить. Каждый подопечный говорит о том, что социальный работник никогда не откажет и поможет в любой проблеме, независимо от перечня.

Так же стоит отметить, что жители сёл часто говорили о том, что перечень услуг рассчитан на город, а в сельской местности иные потребности.

Общий рейтинг. Организации, оказывающие социальные услуги на дому инвалидам и гражданам пожилого возраста

Всего организаций: 2

Таблица 1. Общий рейтинг. Организации, оказывающие социальные услуги на дому инвалидам и гражданам пожилого возраста

№ в рейтинге	Наименование организации	Интегральная оценка качества работы организации
1.	ООО «УК «Новолетие»	24,81
2.	ООО «Акцепт»	23,06

Выводы по результатам проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги на дому инвалидам и гражданам пожилого возраста

Во исполнение государственного контракта на оказание услуг независимой оценки качества работы организаций, оказывающих на территории Пермского края услуги по надомному социальному обслуживанию инвалидов и граждан пожилого возраста.

Интервьюировано и проанкетировано 1089 получателей социальных услуг.

Методология и показатели проведения независимой оценки

Оценка качества предоставления социальных услуг проводилась с использованием показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года №995н.

Для проведения оценки были использованы следующие методы:

1. телефонное интервьюирование получателей социальных услуг (12% от общего количества ПСУ);
2. проведение опроса и интервьюирование с выездом эксперта к месту проживания получателей социальных услуг (1% от общего количества ПСУ);
3. анализ информации, размещенной в Интернете на официальном сайте каждого учреждения;
4. оценка результативности обращений при использовании дистанционных способов коммуникации.

Оценка проводилась по следующим показателям:

Приоритетность показателя	Максимальное кол-во баллов	Название показателя оценки
I	15	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
II	2	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья
III	2	Открытость и доступность информации об организации
IV	3	Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность работников)
V	4	Время ожидания предоставления социальной услуги

Максимальное количество баллов, которое могла набрать организация по итогам оценки – **26,00** баллов.

Итоговый рейтинг

По итогам проведения оценки и анализа полученной информации был построен общий рейтинг организаций.

Обе оцениваемые не стационарные организации прошли контроль, получив оценку «отлично».

Общее среднее значение оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания не стационарной формы составило **23,93** балла (92,04 % от максимальной оценки), что характеризует организации, оказывающие услуги в не стационарной форме Пермского края, на оценку «Отлично».

1. Организации, оказывающие социальные услуги инвалидам и гражданам пожилого возраста

Название показателя оценки	Среднее количество баллов	Показатель качества, %
Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	3,99	99,78%
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	1,98	98,75%
Открытость и доступность информации об организации	12,98	86,53%
Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность работников)	2,99	99,50%
Время ожидания предоставления социальной услуги	2,00	100,00%

Выявленные недостатки и преимущества работы организаций, оказывающих социальные услуги на дому инвалидам и гражданам пожилого возраста:

По результатам проведения полевого и аналитического исследования были выделены следующие недостатки в работе организаций, оказывающих социальные услуги на дому инвалидам и гражданам пожилого возраста:

По результатам проведения полевого и аналитического исследования были выделены следующие недостатки в работе учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания населения Пермского края в не стационарной форме:

1. не представлена информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания. На сайтах организаций указывается телефон горячей линии без описания процедуры подачи жалобы и времени ее рассмотрения.

2. не достаточно хорошо работает дистанционное взаимодействие с организациями социального обслуживания посредством электронной почты и других онлайн сервисов. Доля результативных обращений составила 70%.
3. несмотря на высокий балл, полученный большинством организаций социального обслуживания по критерию «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. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Интернет сайт около 20% этих организаций плохо оптимизирован для просмотра информации получателями социальных услуг: информация плохо структурирована, написана единым текстом, тяжелым к восприятию.

Преимущества работы организаций социального обслуживания населения Пермского края, выявленные при проведении полевого и аналитического исследования:

1. по результатам проведения полевого и аналитического исследования общий средний балл по показателю, характеризующему удовлетворенность качеством оказываемых услуг составил 32,98. Последнее говорит о том, что 98,30% получателей социальных услуг удовлетворены качеством предоставляемых услуг в не стационарных учреждениях Пермского края;
2. более 99% ПСУ удовлетворены отношением и компетентностью сотрудников организаций, оказывающих услуги;
3. 100% ПСУ удовлетворены оперативностью решения вопросов;
4. 99% ПСУ удовлетворены порядком оплаты услуг;
5. 100% организаций имеют всю необходимую информацию о деятельности организации социального обслуживания (перечень, порядок и условия предоставления социальных услуг, тарифы на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, в брошюрах, буклетах;
6. 99% ПСУ положительно оценивают изменение качества жизни и готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.