

**Пермское краевое отделение Общероссийского общественного
благотворительного фонда «Российский детский фонд»**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СТАЦИО-
НАРНОЙ ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
В ОРГАНИЗАЦИЯХ, ОКАЗЫВАЮЩИХ НА ТЕРРИТОРИИ
ПЕРМСКОГО КРАЯ УСЛУГИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ ГРАЖД-
ДАНАМ, ОКАЗАВШИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ,
ПРИЗНАННЫМИ НУЖДАЮЩИМИСЯ
(В ЦЕНТРАХ ПОМОЩИ ДЕТЯМ)**

Пермь 2017

Оглавление

Введение	4
Общая характеристика независимой оценки качества предоставления социальных услуг в Центрах помощи детям Пермского края	4
Методика проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания	6
Рейтинги организаций, полученные в процессе проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг	10
Итоговый рейтинг	10
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	12
Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	15
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания	17
Удовлетворенность качеством оказания услуг	19
Приложения	21
Приложение 1. Перечень Центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей, Пермского края, подлежащих независимой оценке в 2017 году	21
Приложение 2. Методы, используемые при проведении независимой оценки качества предоставления социальных услуг	22
Приложение 3. Перечень показателей независимой оценки качества предоставления социальных услуг ЦПД Пермского края	26
Приложение 4. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о центрах помощи детям, оставшимся без попечения родителей	31

Приложение 5. Анкета для родителей (законных представителей).	32
Приложение 5. Анкета для детей	35

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с Государственным контрактом от 6 апреля 2017 года № 448, заключённым Министерством социального развития Пермского края и Пермским краевым отделением Общероссийского Общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд» (далее – краевое отделение) проведена независимая оценка качества предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания в организациях, оказывающих на территории Пермского края услуги несовершеннолетним гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, признанными нуждающимися.

Экспертиза проводилась под руководством Председателя Пермского краевого отделения Р.В.Ершовой.

Необходимость проведения независимой оценки качества оказываемых социальных услуг, как формы общественного контроля, предусмотрена Федеральным законом от 25 декабря 2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации».

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными документами: приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЦЕНТРАХ ПОМОЩИ ДЕТЯМ ПЕРМСКОГО КРАЯ (далее ЦПД)

Цели и задачи независимой оценки

Целью независимой оценки является

- проведение анализа качества предоставления социальных услуг несовершеннолетним гражданам в ЦПД Пермского края,
- подготовка рекомендаций с целью повышения качества предоставления социальных услуг для несовершеннолетних в указанных организациях.

Проведение независимой оценки включает в себя решение следующих задач:

- анализ нормативных правовых и локальных актов по деятельности ЦПД, оказывающих услуги несовершеннолетним гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, признанными нуждающимися,
- анализ практики предоставления услуг в вышеуказанных организациях;
- получение сведений от получателей услуг о качестве предоставляемых услуг;
- интерпретация и оценка полученных данных по качеству услуг, построение рейтингов;

- формирование рекомендаций по повышению качества социальных услуг при их предоставлении в ЦПД.

Объем проводимой оценки:

В процессе проведения независимой оценки выполнено следующее:

- получена информация о деятельности и предоставлении социальной услуги в 12 ЦПД Пермского края;
- разработаны рекомендации ЦПД по улучшению качества социального обслуживания несовершеннолетних граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, признанными нуждающимися;
- построен рейтинг этих учреждений.

Объекты независимой оценки

Независимая оценка проведена в отношении всех организаций в стационарной форме социального обслуживания, оказывающих на территории Пермского края услуги несовершеннолетним гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, признанными нуждающимися. Перечень организаций социального обслуживания Пермского края, подлежащих независимой оценке в 2017 году, сформирован с учетом технического задания к государственному контракту от 06 апреля 2017 года №448 (Приложение 1).

При этом исполнитель использовал следующий подход, позволяющий увеличить количество оцененных в ходе работ организаций социального обслуживания. Для составления перечня применены два критерия. За основу взят перечень организаций Пермского края социального обслуживания «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (юридических лиц). В случаях, когда одно юридическое лицо объединяет в себе несколько адресов предоставления услуги, являющихся филиалами юридического лица, и таким образом имеет в своем составе несколько стационарных отделений, в такой организации - юридическом лице было проанализировано качество предоставления соцуслуг центральной организации и филиалов. Таким образом, итоговый перечень мест предоставления услуг (филиалов, подразделений) содержит 30 мест оказания социальных услуг Пермского края.

Период проведения исследования: оценка сайтов учреждений и иные предусмотренные методикой исследовательские действия произведены в период с 15 апреля по 1 августа 2017 года. Завершающий этап выработки рекомендаций и формирования рейтингов произведен в срок до 15 августа 2017 года.

Критерии независимой оценки учреждений

Оценка проводилась по перечню показателей, сгруппированных в 4 блока по направлениям, отражающим отдельные элементы качества работы организаций, в соответствии с решением общественного совета при Министерстве социального развития Пермского края от 04 апреля 2017 года (Приложение 3):

1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.
2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций соцобслуживания.
4. Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг.

Результатом являются интегрированные оценки по каждому блоку, которые отображают, насколько совокупность их количественных и качественных характеристик соответствует нормативным требованиям.

Исследование данных групп критериев дает достаточные основания для оценки качества предоставления социальных услуг «Центрами помощи детям, оставшимся без попечения родителей», позволяет выявить особенности организации предоставления услуг, сделать выводы о комфортности и доступности услуг для детей. Более подробно методы исследования качества оказания социальных услуг с учетом специфики деятельности учреждений представлены в Приложении 2.

МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Настоящая методика описывает основные инструменты и методы оценки качества предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания в организациях, оказывающих услуги несовершеннолетним гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, признанными нуждающимися.

Совокупность предложенных методов позволяет получить информацию, пригодную для проведения независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг.

Независимая оценка проведена в целях формирования на основе полученной оценки рейтингов их деятельности, а также для разработки и реализация планов мероприятий по улучшению качества работы ЦПД.

При проведении оценки качества работы учреждений использованы методы:

- Анализ внутренних документов организации.

- Анализ документов, расположенных на официальном сайте организации.
- Натурное наблюдение, в том числе фотонаблюдение.
- Опрос получателей социальных услуг как несовершеннолетних, так и их родителей (законных представителей).
- Беседа с руководителем организации.
- Эксперимент.

Эффективность данных методов обусловлена максимальной приближенностью к тем способам поиска информации и получения услуг, к которым прибегают обычные посетители учреждений.

Оценка проведена путем сопоставления параметров с нормативными требованиями, требованиями к условиям предоставления услуг, а также путем фиксации субъективных оценок посетителей.

Параметры, сгруппированные по 4 блокам, оценены по установленным критериям. Результатом явились интегрированные оценки по каждому блоку (сумма всех значений показателей, включенных в блок), которые в процентном соотношении отображают, насколько совокупность их количественных и качественных характеристик соответствуют общественным ожиданиям и нормативным требованиям.

Общественные ожидания по каждому из параметров сформулированы на основе опросов получателей услуг ЦПД (Приложения 5 и 6).

Анализ внутренних документов учреждения, открытых источников, в том числе сайта (Приложение 4), проведен, чтобы выявить требования, официально предъявляемые к организации, сопоставить их с документально подтвержденными результатами его работы и сравнить с итогами, полученными иными методами оценки.

Информация для анализа внутренних документов организации за 2016 год получена как из документов, предусмотренных для ведения нормативными актами регионального и локального характера, на официальном сайте организации и в документах, в которых фиксируются все услуги, полученные несовершеннолетними и их родителями (законными представителями).

Натурное наблюдение, как описательный исследовательский метод, направленный на регистрацию особенностей существующей ситуации в ЦПД по заранее заданным параметрам, использован при посещении каждого ЦПД. В данном случае натурное наблюдение направлено на выявление соответствия реальной ситуации, существующей в ЦПД, разработанным критериям Федерального и регионального уровней.

В ходе натурного наблюдения зафиксированы только та информация и условия предоставления услуг, которые могут быть доступны получателям услуг в организации, которые могут быть зафиксированы путем стороннего наблюдения, без необходимости вступать во взаимодействие с сотрудниками учреждения или получателями услуг. Для полноты картины обследованы все помещения, доступные для обычного получателя услуг. Наличие или отсутствие тех или иных сведений, инфраструктуры, информации, доступа к ним получателей услуг по результатам натуральных наблюдений зафиксированы в Перечне показателей независимой оценки качества предоставления социальных услуг. Дополнительно произведена фотосъемка.

Метод опроса получателей социальных услуг (анкетирование) помог получить информацию о явлениях, процессах, которые недоступны прямому наблюдению и не нашли отражения в документах. Анкетирование проведено как среди несовершеннолетних, так и среди родителей (законных представителей). Ответы на вопросы послужили исходным материалом для обобщений по оценке качества социальных услуг, осуществляемых в организации, и подготовке рекомендаций по повышению качества социальных услуг.

Беседа с руководителем организации, как метод получения информации на базе прямого и относительно свободного общения, позволила получить материал, характеризующий индивидуально-личностные особенности опрашиваемого, беседа способствовала проверке данных, полученных методом наблюдения, выяснению причин конкретных проблемных ситуаций при оказании социальных услуг и предполагаемых путях решения обозначенных проблем.

Эксперимент

Эксперимент («контрольная закупка»), как метод изучения практики взаимодействия лица, получающего услугу, выявление проблем, возникающих в процессе взаимодействия, для последующей корректировки значимых параметров взаимодействия.

Результаты экспериментов зафиксированы в рабочей карте, в виде количественных и субъективно оценочных характеристик, в том числе общее количество звонков, обращений на сайт, полученный результат (полнота ответа), удовлетворенность качеством консультирования.

Для обеспечения сопоставимости результатов проведения потребительских экспериментов все эксперименты проведены по единому сценарию, который представлял собой перечень действий и содержание обращения, позволяющих пройти процесс взаимодействия с организацией, которые являются предметом оценки.

Подходы к составлению рейтингов по итогам независимой оценки организаций социального обслуживания

При проведении рейтинговой оценки организаций каждый из параметров оценивался путем фиксирования факта наличия или отсутствия информации по выбранному параметру с выставлением соответствующего количества баллов за наличие, в зависимости от уровня общественной значимости и степени влияния на качество оказания услуги.

Методика оценки качества работы ЦПД позволила проводить комплексное сравнение организаций с точки зрения их информационной доступности и открытости, комфортности и благоустройства, доброжелательности, вежливости и компетентности персонала и общей удовлетворенности посетителей учреждения.

Блоки имеют разное максимальное количество баллов в зависимости от их общественной значимости. Организация получает свою оценку по каждому из 4-ех блоков, суммы баллов суммируются. На основе количества полученных баллов составляется сводный рейтинг учреждений.

В данном случае в рейтингах участвовали все филиалы юридических лиц, прошедшие процедуру независимой оценки, как отдельные места предоставления услуг с указанием юридического лица, структурным подразделением которого они являются.

Критерии для составления рейтингов сгруппированы с учетом общественной значимости.

1. Рейтинг доступности и открытости информации. Рейтинг сквозной по всем исследованным организациям, поскольку стандарт информирования един согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", а составление единого рейтинга позволяет представить ситуацию с информированием в ЦПД объемнее.

2. Рейтинг комфортности условий и доступность получения услуг, в том числе для детей с ограниченными возможностями здоровья. Данный рейтинг базируется на оценке организации внешнего благоустройства здания и территории и внутреннего комфорта пребывания в учреждении.

3. Рейтинг оценки доброжелательности, вежливости и компетентности персонала учреждения с точки зрения общественных ожиданий. Рейтинг сквозной по всем исследованным ЦПД, поскольку набор критериев по данному показателю очень схож, а составление единого рейтинга позволяет представить ситуацию с общественной оценкой качества персонала в учреждениях нагляднее.

4. Рейтинг удовлетворённости качеством предоставления услуги в стационарах ЦПД. Рейтинг сквозной по всем исследованным учреждениям.

РЕЙТИНГИ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПОЛУЧЕННЫЕ В ПРОЦЕССЕ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ

П/п	Наименование учреждения	Адрес	Рейтинг
1	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Горнозаводска	Пермский край, г. Горнозаводск, ул. Мира, 27	21,41
2	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Краснокамска	Пермский край, г. Краснокамск, ул. Дзержинского, 6	23,42
3	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Соликамска	Пермский край, г. Соликамск, ул. Белинского, 15	20,53
4	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Березники	Пермский край, г. Березники, ул. Пятилетки, 65	21,40
5	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Перми	г. Пермь, ул. Ялтинская, 16	23,58
6	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Перми	г. Пермь, ул. Светлогорская, 18	24,25
7	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Кудымкара	Пермский край, Кудымкарский район, с.Пешнигорт, ул. Молодёжная, 8	24,48
8	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Кунгура	Пермский край, г. Кунгур, ул. Гагарина, 7	22,85
9	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Чайковского	Пермский край, г. Чайковский, ул. Мира, 26	21,28
10	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Ильинского района	Пермский край, Ильинский район, деревня Садки, ул. Центральная, 2	22,86
11	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Лысьвы	Пермский край, г. Лысьва, ул. Кутузова, 1А	22,75
12	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Добрянки	Пермский край, г. Добрянка, ул. Карла Маркса, 83	21,56
	Средний показатель		22,53 80,5% от 28 баллов

Согласно перечню показателей независимой оценки качества предоставления социальных услуг ЦПД Пермского края (Приложение 3) максимальная суммарная оценка баллов по четырем блокам составляет 28, средний показатель по организациям края составил 22,53 балла (80,5%). Наиболее высокие показатели получены ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Перми (24,25 балла), ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Кудымкара (24,48 балла).

Самый низкий показатель ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Соликамска (20,53 балла).

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

П/п	Наименование учреждения	Адрес	Рейтинг
1	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Горнозаводска	Пермский край, г. Горнозаводск, ул. Мира, 27	12,5
2	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Краснокамска	Пермский край, г. Краснокамск, ул. Дзержинского, 6	12,25
3	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Соликамска	Пермский край, г. Соликамск, ул. Белинского, 15	11,82
4	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Березники	Пермский край, г. Березники, ул. Пятилетки, 65	12,15
5	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Перми	г. Пермь, ул. Ялтинская, 16	12,9
6	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Перми	г. Пермь, ул. Светлогорская, 18	13,0
7	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Кудымкара	Пермский край, Кудымкарский район, с.Пешнигорт, ул. Молодёжная, 8	13,91
8	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Кунгура	Пермский край, г. Кунгур, ул. Гагарина, 7	13,4
9	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Чайковского	Пермский край, г. Чайковский, ул. Мира, 26	12,88
10	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Ильинского района	Пермский край, Ильинский район, деревня Садки, ул. Центральная, 2	13,9
11	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Лысьвы	Пермский край, г. Лысьва, ул. Кутузова, 1А	12,5
12	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Добрянки	Пермский край, г. Добрянка, ул. Карла Маркса, 83	12,4
	Средний показатель		12,8 91,4% от 14 баллов

Как показал анализ официального сайта для размещения информации о центрах помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (www.bus.gov.ru), показатель рейтинга в сети "Интернет" в настоящее время

отсутствует, так как Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей, пока не проходили оценку качества социальных услуг.

Вместе с тем следует отметить, что на указанном сайте размещена полная информация о каждом учреждении, помещены документы организации, заведены разделы «Новости», «Отзывы» и «История изменений». Помимо этого на сайте представлены блоки «Контактная информация», «Услуги и работа», «Независимая оценка», «Отзывы о работе». Таким образом, каждый родитель или законный представитель детей, являющихся получателями услуг, может иметь полную и исчерпывающую информацию об организации.

Все организации социального обслуживания, в отношении которых было проведено исследование, имеют свой сайт. В преобладающем числе ЦПД сайты содержат информацию согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", систематически обновляются и пополняются, все блоки сайтов четко разделены, оформлены ярко и красочно. Любой человек, попавший на сайт, имеет возможность легко определить нужный ему раздел и получить информацию. Для анализа сайта были подготовлены «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о центрах помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (Приложение 4).

На сайте Министерства социального развития Пермского края указаны адреса сайтов всех ЦПД.

Во всех ЦПД обеспечена доступность дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг (это касается прежде всего родителей или законных представителей детей): информацию об оказываемых услугах можно получить по телефону (в ЦПД имеются книги регистрации входящих звонков и результаты работы по поступившему обращению), информацию об оказываемых услугах возможно получить по электронной почте и через электронные сервисы на официальном сайте в сети Интернет. Сказанное демонстрирует проведенный эксперимент. Исследователи обращались по телефону в учреждения по вопросам, касающимся оказываемых услуг, в преобладающем числе учреждений получили полный развернутый ответ. Подобная же ситуация с результативностью обращений по электронной почте и с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет".

Во всех ЦПД существует возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: родители или законные представители детей могут лично обратиться в организацию социального обслуживания или в электронной форме - на официальный сайт организации социального обслуживания. На стендах всех организаций размещены номера телефонов руководства Министерства социального обслуживания Пермского края для обращений в случае необходимости в вышестоящий уполномоченный исполнительный орган государственной власти в сфере социального обслуживания.

Анкетирование получателей социальных услуг в ЦПД и их родителей (законных представителей) показало, что более половины опрошенных на 100%

удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.

В целом следует отметить: согласно «Перечню показателей независимой оценки качества предоставления социальных услуг ЦПД Пермского края» (Приложение 3) средний показатель открытости и доступности информации о Центрах помощи детям, оставшимся без попечения родителей, достаточно высок (средний – 12,8 при максимальном показателе 13,91, наиболее высокие показатели: ЦПД города Кудымкара – 13,91; Ильинского района -13,9). В целом, информация об организациях открыта и доступна для получателей социальных услуг, отличается качеством и полнотой.

Вместе с тем изучение вопроса открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, показало ряд недостатков.

Как показал анализ сайтов ЦПД, наиболее встречающиеся недочеты: на сайтах 6 организаций не указан объем социальных услуг (ЦПД с ОВЗ г. Перми ЦПД, городов Перми, Березники, Добрянки, Чайковского, Ильинского района) на сайтах 5 организаций не размещены Правила внутреннего распорядка центра помощи детям (ЦПД городов Перми, Березники, Кудымкара, Добрянки, Ильинского района).

Преобладающее большинство организаций не имеют альтернативной версии официального сайта социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению, отсутствие этой версии снижает возможность прежде всего у родителей или законных представителей детей получить полную информацию об учреждении.

Как показал анализ документации ЦПД, не во всех организациях на информационных стендах и в сети Интернет в полном объеме представлена информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества социальных услуг, как правило, на стендах и на сайте в сети Интернет указаны номера телефонов руководства Министерства соцразвития, органов местного самоуправления. Уполномоченного по правам ребенка в Пермском крае, по которым можно обратиться в случае необходимости с жалобой (ЦПД городов Перми, Березники. ЦПД с ОВЗ г. Перми, Соликамска, Горнозаводска).

Рекомендуется:

- руководству центров помощи детям проанализировать содержание сайтов организации и привести их в соответствие с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

- разместить на стендах и страницах сайтов в сети Интернет Порядок подачи жалобы по вопросам качества социальных услуг.

Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

П/п	Наименование учреждения	Адрес	Рейтинг
1	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Горнозаводска	Пермский край, г. Горнозаводск, ул. Мира, 27	3,98
2	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Краснокамска	Пермский край, г. Краснокамск, ул. Дзержинского, 6	6,5
3	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Соликамска	Пермский край, г. Соликамск, ул. Белинского, 15	3,96
4	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Березники	Пермский край, г. Березники, ул. Пятилетки, 65	3,96
5	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Перми	г. Пермь, ул. Ялтинская, 16	5,0
6	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Перми	г. Пермь, ул. Светлогорская, 18	5,9
7	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Кудымкара	Пермский край, Кудымкарский район, с.Пешнигорт, ул. Молодёжная, 8	5,18
8	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Кунгура	Пермский край, г. Кунгур, ул. Гагарина, 7	4,72
9	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Чайковского	Пермский край, г. Чайковский, ул. Мира, 26	3,9
10	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Ильинского района	Пермский край, Ильинский район, деревня Садки, ул. Центральная, 2	3,9
11	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Лысьвы	Пермский край, г. Лысьва, ул. Кутузова, 1А	5,49
12	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Добрянки	Пермский край, г. Добрянка, ул. Карла Маркса, 83	4,0
	Средний показатель		4,71 58,9% от 8 баллов

Анализ комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, показал следующее: в девяти ЦПД 100% получателей социальных услуг (дети и родители, а также законные представители) отметили, что условия оказания услуг доступны.

Во всех ЦПД оборудованы помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.

Достаточно высок процент укомплектованности ЦПД специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (от 96% до 100%).

В преобладающем числе организаций от 90 до 100% получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, отметили его как хорошее.

Вместе с тем, следует сказать, что самые положительные оценки получателей социальных услуг о комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения получены потому, что в проанализированных организациях практически нет детей-инвалидов с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски. Далеко не во всех организациях имеются пандусы, и оборудованные входные группы, ни в одной из них нет оборудования для получения услуг клиентами с нарушением функций слуха, зрения.

В целом, за счет отсутствия условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в ЦПД для детей-инвалидов и других маломобильных групп (родители, законные представители детей), а также специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения показатель комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения оказался недостаточно высоким (4,71) при максимальном показателе 8 баллов.

Следует отметить, что в трех ЦПД доля получателей социальных услуг, считающих условия оказания услуг доступными, оказалась ниже остальных: г.Пермь ЦПД с ОВЗ показатель 80%, г.Кунгура – 90%, г.Краснокамска – 90%, Ильинского района -90%.

Министерству социального развития Пермского края рекомендуется:

- рассмотреть возможность разработки программы обеспечения Центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей, средствами доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для детей-инвалидов и других маломобильных групп (родители, законные представители детей), а также специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями, видео-, аудиоинформаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения;

- изучить причины невысокой оценки доступности социальных услуг в ЦПД с ОВЗ г.Перми, ЦПД г.Кунгура, г.Краснокамска, рекомендовать директорам названных ЦПД подготовить комплекс мер по изменению ситуации.

**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников
организации социального обслуживания**

П/п	Наименование учреждения	Адрес	Рейтинг
1	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Горнозаводска	Пермский край, г. Горнозаводск, ул. Мира, 27	2,4
2	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Краснокамска	Пермский край, г. Краснокамск, ул. Дзержинского, 6	2,14
3	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Соликамска	Пермский край, г. Соликамск, ул. Белинского, 15	2,03
4	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Березники	Пермский край, г. Березники, ул. Пятилетки, 65	2,55
5	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Перми	г. Пермь, ул. Ялтинская, 16	3,0
6	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Перми	г. Пермь, ул. Светлогорская, 18	2,62
7	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Кудымкара	Пермский край, Кудымкарский район, с.Пешнигорт, ул. Молодёжная, 8	2,9
8	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Кунгура	Пермский край, г. Кунгур, ул. Гагарина, 7	2,1
9	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Чайковского	Пермский край, г. Чайковский, ул. Мира, 26	2,4
10	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Ильинского района	Пермский край, Ильинский район, деревня Садки, ул. Центральная, 2	2,31
11	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Лысьвы	Пермский край, г. Лысьва, ул. Кутузова, 1А	2,01
12	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Добрянки	Пермский край, г. Добрянка, ул. Карла Маркса, 83	2,41
	Средний показатель		2,41 80,3% от 3 баллов

Анализ показателя доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации социального обслуживания показал, что практически 100% получателей социальных услуг дети, а также родители и их законные представители отмечают в анкетах доброжелательность и вежливость работ-

ников ЦПД. Этот показатель свидетельствует о любви и теплом отношении к детям, что крайне важно в подобного рода организациях.

Снижает рейтинг по этому блоку показатель доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников (в среднем за три прошедших года он составил 44,5%). Разительно в положительную сторону по данному показателю отличаются ЦПД г.Перми с ОВЗ показатель 100% и г.Кудымкара – 89%.

Средний показатель рейтинга по этому блоку - 2,41. Максимальный показатель - 3.

Наиболее низкие показатели по ЦПД городов Лысьвы, Кунгур.

Рекомендации:

- Министерству социального развития Пермского края рекомендовать директорам ЦПД обеспечить каждому специалисту раз в пять лет повышение квалификации или профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности

Удовлетворенность качеством оказания услуг

П/п	Наименование учреждения	Адрес	Рейтинг
1	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Горнозаводска	Пермский край, г. Горнозаводск, ул. Мира, 27	2,53
2	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Краснокамска	Пермский край, г. Краснокамск, ул. Дзержинского, 6	2,53
3	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Соликамска	Пермский край, г. Соликамск, ул. Белинского, 15	2,72
4	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Березники	Пермский край, г. Березники, ул. Пятилетки, 65	2,74
5	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Перми	г. Пермь, ул. Ялтинская, 16	2,68
6	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Перми	г. Пермь, ул. Светлогорская, 18	2,73
7	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Кудымкара	Пермский край, Кудымкарский район, с.Пешнигорт, ул. Молодёжная, 8	2,49
8	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Кунгура	Пермский край, г. Кунгур, ул. Гагарина, 7	2,63
9	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Чайковского	Пермский край, г. Чайковский, ул. Мира, 26	2,1
10	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Ильинского района	Пермский край, Ильинский район, деревня Садки, ул. Центральная, 2	2,75
11	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Лысьвы	Пермский край, г. Лысьва, ул. Кутузова, 1А	2,75
12	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Добрянки	Пермский край, г. Добрянка, ул. Карла Маркса, 83	2,75
	Средний показатель		2,62 87% от 3 баллов

Как показал анализ показателей удовлетворенности качеством оказания услуг, средний рейтинг по блоку оказался достаточно высоким – 2,62 (максимальный – 3).

Что касается числа получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, то этот показатель по блоку в целом составил 87%. Это число могло бы быть выше, но из подсчетов выпал показатель по оборудованному для инвалидов санитарно-гигиеническому помещению, так как такового помещения нет в Центрах помощи детям, приходилось ставить 0. В четырех ЦПД (г.Добрянка, г.Краснокамск, г.Лысьва, Ильинский район) 90% получателей услуг отметили, что они удовлетворены условиями предоставления социальных услуг.

В шести ЦПД (города Пермь, Березники, Добрянка, Лысьва, Соликамск, Ильинский район) 100% получателей социальных услуг указали, что они полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых).

Примечательно, что за последний год в ЦПД (кроме Чайковского ЦПД – одна жалоба) не зарегистрировано жалоб детей, как получателей социальных услуг, на качество услуг, так и их родителей и законных представителей.

Вместе с тем, следует отметить проблемы по качеству оказания услуг.

Анализируя условия предоставления социальных услуг, особое внимание было обращено на отзывы детей о качестве питания, средний показатель составил 87,1 от числа опрошенных, но ЦПД г.Чайковского это число оказалось значительно ниже – 70%.

Анализ показателей, свидетельствующих об удовлетворенности качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), продемонстрировал, что в ЦПД г.Краснокамска (84%), г. Горнозаводска (84%), г.Кудымкара (83%), г.Чайковского (70%) это число ниже среднего (87,3).

Рекомендации:

- Министерству социального развития в будущем обратить особое внимание на оборудование санитарно-гигиенических помещений для инвалидов;
- директорам ЦПД:
- усилить контроль за качеством приготавливаемой пищи, провести с работниками столовых и медицинскими работниками беседы о неудовлетворенности детей качеством питания и обсудить комплекс мер по изменению ситуации;
- провести анализ качества проводимых массовых мероприятий с детьми, изучить интересы детей, создать в организации органы детского самоуправления и привлекать их к планированию и проведению мероприятий.

Эксперт

Ершова

Р.В. Ершова

Приложение 1.

Перечень организаций, где проводилась независимая оценки качества предоставления социальных услуг в 2017 году

П/п	Наименование учреждения	Адрес
1	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Горнозаводска	Пермский край, г. Горнозаводск, ул. Мира, 27
2	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Краснокамска	Пермский край, г. Краснокамск, ул. Дзержинского, 6
3	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Соликамска	Пермский край, г. Соликамск, ул. Белинского, 15
4	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Березники	Пермский край, г. Березники, ул. Пятилетки, 65
5	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья» г. Перми	г. Пермь, ул. Ялтинская, 16
6	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Перми	г. Пермь, ул. Светлогорская, 18
7	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Кудымкара	Пермский край, Кудымкарский район, с.Пешнигорт, ул. Молодёжная, 8
8	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Кунгура	Пермский край, г. Кунгур, ул. Гагарина, 7
9	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Чайковского	Пермский край, г. Чайковский, ул. Мира, 26
10	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» Ильинского района	Пермский край, Ильинский район, деревня Садки, ул. Центральная, 2
11	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Лысьвы	Пермский край, г. Лысьва, ул. Кутузова, 1А
12	ГКУСО ПК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» г. Добрянки	Пермский край, г. Добрянка, ул. Карла Маркса, 83

Методы, используемые при проведении независимой оценки качества предоставления социальных услуг

Наименование показателя	Наименование метода					
	Анализ внутренних документов учреждения	Анализ открытых источников (в т.ч. сайта)	Натурное наблюдение (в т.ч. фототграфирование)	Опрос получателей социальных услуг	Опрос руководителя организации	Эксперимент
1	2	3	4	5	6	7
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания:						
1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных 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")):						
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) в сети "Интернет"	+	+			+	+
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 <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	+	+				
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		+	+	+	+	

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.):						
3.1 телефон		+			+	+
3.2. 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:						
4.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков						+
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						+
5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:						
5.1. лично в организацию социального обслуживания	+	+			+	+
5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	+	+			+	+
5.3. 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:						
6.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	+	+				
6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	+	+				+
6.3. 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 социальных услуг:						
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)			+			
1.2. оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения			+			
1.3. наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения			+			
1.4. наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения			+			
2. Доля получателей социальных 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	+			+		
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:						
2.1. жилым помещением				+		
2.2. наличием оборудования для предоставления социальных услуг				+		
2.3. питанием				+		
2.4. мебелью, мягким инвентарем				+		
2.5. предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг				+		
2.6. хранением личных вещей				+		
2.7. оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением				+		
2.8. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования				+		
2.9. порядком оплаты социальных услуг						
2.10. конфиденциальностью предоставления социальных услуг				+		
2.11. графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания						
2.12. 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 и их родителей (законных представителей) 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						

Приложение 3.

**Перечень показателей независимой оценки качества предоставления
социальных услуг ЦПД Пермского края**

№ п/п	Показатели	Единица измерения	Значение показателя в баллах
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных 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)
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) в сети "Интернет"	баллы	от 0 до 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. N 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
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
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	да/нет	1/0
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)
3.1.	телефон	да/нет	1/0
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да/нет	1/0

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)
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
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
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)
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/ отсутствует	1/0
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

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 социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4)
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
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/частично доступны/не доступны	1/0,5/0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/частично доступно/не доступно	1/0,5/0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0
2.	Доля получателей социальных услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций соцобслуживания			
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

2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
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
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	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.10 в баллах
2.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.12.	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
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
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг и их родителей (законных представителей) предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1
5.	Доля получателей социальных услуг, 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

Приложение 4.

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о центрах помощи детям, оставшимся без попечения родителей

Показатели (наличие информации)	На официальном сайте	На информационном стенде
Дата регистрации		
Учредители		
Место нахождения		
Филиалы		
Режим, график работы		
Контакты		
Структура организации		
Формы социального обслуживания		
Виды социальных услуг		
Порядок и условия предоставления социальных услуг		
Тарифы на социальные услуги		
Численность получателей по формам услуг и видам за счет бюджетных ассигнований и за счет физических и юридических лиц		
Руководители		
Персональный состав		
Материально-техническое обеспечение		
Количество свободных мест		
Объем социальных услуг		
Лицензия		
Финансово-хозяйственная деятельность		
Правила внутреннего распорядка		
Наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания		
Наличие отчетов об исполнении предписаний		
Информация о проведении независимой оценки качества		

**АНКЕТА для родителей (законных представителей)
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
в
Центре помощи детям**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой оказывают социальные услуги детям, оставшимся без попечения родителей.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:

- ☐ впервые
☐ повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:

- ☐ хорошо информирован (а)
☐ слабо информирован (а)
☐ не информирован(а)

3. Удовлетворяет ли Вас комфортность условий ЦПД

3.1. оборудование территории, прилегающей к ЦПД (в т.ч. с учетом требований доступности для детей с нарушением слуха, зрения, использующих коляски)

- ☐ полностью
☐ частично
☐ условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

3.2. Оборудование входа для маломобильных групп детей

- ☐ полностью
☐ частично
☐ условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

3.3. наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

- ☐ полностью
☐ частично
☐ условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

4. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны к детям:

- ☐ да, всегда и в любой ситуации
☐ скорее, нет
☐ абсолютно нет

5. Считаете ли Вы, что специалисты ЦПД профессионально компетентные люди. Довольны ли Вы работой работников организации:

- ☐ да
☐ нет

6. Удовлетворяют ли Вас:

6.1. жилые помещения:

- ☐ полностью
☐ частично

☐ не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

6.2. мебель, мягкий инвентарь:

- ☐ полностью
☐ частично

☐ не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

7. Как Вы считаете, комфортно ли здесь детям:

- ☐ полностью
☐ частично

☐ условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

8. Удовлетворяет ли Вас качество питания:

- ☐ полностью
☐ частично
☐ не удовлетворяет

9. Удовлетворяют ли Вас оформление и освещение комнат, температурный режим помещений, в которых находятся дети:

- ☐ полностью
☐ частично

☐ не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

10. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся личные вещи детей:

- ☐ полностью
☐ частично
☐ не удовлетворяют

11. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (праздники, дни рождения, летний отдых и пр.):

- ☐ полностью
☐ частично
☐ не удовлетворяют

12. Считаете ли Вы, что директор ЦПД, его специалисты быстро откликаются на Ваши проблемы и стараются помочь:

- ☐ быстро
☐ не очень
☐ совсем не реагируют на твои проблемы или просьбы (указать, на какую проблему или просьбу не отреагировали) _____

13. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

- ☐ да
☐ нет
☐ пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения «___» _____ 20___ г.

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

АНКЕТА для детей
по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в Центре
помощи детям

Мы хотим узнать, как ты оцениваешь качество работы Центра помощи детям.

Просим тебя с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, твои личные данные нигде не прозвучат.

Твое мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. В который раз ты обратился в ЦПД:

- ☐ впервые
- ☐ повторно

2. Как ты оцениваешь свою информированность о работе ЦПД и порядке предоставления социальных услуг:

- ☐ хорошо информирован (а)
- ☐ слабо информирован (а)
- ☐ не информирован(а)

3. Удовлетворяет ли тебя комфортность условий ЦПД

3.1. оборудование территории, прилегающей к ЦПД (в т.ч. с учетом требований доступности для детей с нарушением слуха, зрения, использующих коляски)

- ☐ полностью
- ☐ частично
- ☐ условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

3.2. Оборудование входа для маломобильных групп детей

- ☐ полностью
- ☐ частично
- ☐ условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

3.3. наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

- ☐ полностью
- ☐ частично
- ☐ условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

4. Считаешь ли ты, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны к тебе:

- ☐ да, всегда и в любой ситуации
- ☐ скорее, нет
- ☐ абсолютно нет

5. Считаешь ли ты, что специалисты ЦПД грамотные люди, хорошо образованы, могут ответить на твои вопросы? Доволен ли ты работой работников организации:

- ☐ да
☐ нет

7. Удовлетворяют ли тебя:

7.1. жилые помещения:

- ☐ полностью
☐ частично

☐ не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

7.2. мебель, мягкий инвентарь:

- ☐ полностью
☐ частично

☐ не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

8. Как ты считаешь, комфортно ли здесь детям:

- ☐ полностью
☐ частично

☐ условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

9. Удовлетворяет ли тебя качество питания:

- ☐ полностью
☐ частично
☐ не удовлетворяет

10. Удовлетворяют ли тебя оформление и освещение комнат, температурный режим помещений, в которых находятся дети:

- ☐ полностью
☐ частично

☐ не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

11. Удовлетворяет ли тебя, как хранятся твои личные вещи:

- ☐ полностью
☐ частично
☐ не удовлетворяют

12. Удовлетворяет ли тебя качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (праздники, дни рождения, летний отдых и пр.):

- ☐ полностью
☐ частично
☐ не удовлетворяют

13. Считаешь ли ты, что директор ЦПД, его специалисты быстро откликаются на твои проблемы и стараются помочь тебе

☐

быстро

☐

не очень

☐ совсем не реагируют на твои проблемы или просьбы (указать, на какую проблему или просьбу не отреагировали)_____

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения «__» _____ 20__ г.

**БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!**