

Отчет

по результатам независимой оценки качества предоставления услуг
в учреждениях, оказывающие социальные услуги семье и детям
Пермского края в не стационарной форме 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 семье и детям		
1	ООО «КАЦ»	4
2	ООО «Возрождение»	7
3	ООО «ВСК Доверие»	10
4	ООО «Менеджмент консалтинг»	13
	Комментарий к независимой оценке организаций, оказывающих социальные услуги семье и детям	16
	Общий рейтинг. Организации, оказывающие социальные услуги семье и детям	20
	Выводы по результатам проведения независимой оценки качества	21

Постановка задачи

Провести независимую оценку качества оказания социальных услуг не стационарными учреждениями социального обслуживания Пермского края.

Оказание услуг по независимой оценке качества социальных услуг учреждениями социального обслуживания Пермского края осуществляется по каждому учреждению социального обслуживания.

Объект исследований:

Социальное обслуживание семьи, женщин и детей

- 4 учреждения;
- 21871 получателей социальных услуг.

Методы оценки и объем выборки:

- экспертная оценка работы учреждения социального обслуживания Пермского края (4 учреждений);
- телефонное интервьюирование и анкетирование 12% ПСУ, обслуживаемых в не стационарной форме (2912 чел.)
- интервьюирование и анкетирование 1% ПСУ с выездом эксперта по месту проживания ПСУ (170 чел.)

Ожидаемый результат

По результатам независимой оценки представляется отчет, который состоит из:

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

Наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью «КАЦ»

Адрес: Пермский край, Пермь, ул. Монастырская, д. 14 офис 350

Количество ПСУ обслуживаемых в не стационарной форме: 5937 человек.

Методы оценки и объем выборки

1. Телефонное интервьюирование и анкетирование (829 чел.)

2. Интервьюирование и анкетирование с выездом эксперта по месту проживания ПСУ (60 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".	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.	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	1,00

	"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		12,98
16	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.	0,99
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.	0,96
Общий балл по показателям, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		1,95
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.	0,30
Общий балл по показателям, характеризующим доброжелательность,		2,30

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.	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.	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.	0,98
Общий балл по показателям, характеризующим удовлетворенность качеством оказания социальных услуг		3,98

Общий балл качества работы организации социального обслуживания – 23,21 балла (89,26 % от максимального балла).

Оценка «Отлично».

Наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью «Служба социально-реабилитационных услуг «Возрождение»

Адрес: Пермский край, с. Кочево, ул. Надежды, д. 3

Количество ПСУ обслуживаемых в не стационарной форме: 3540 человек.

Методы оценки и объем выборки

1. Телефонное интервьюирование и анкетирование (364 чел.)
2. Интервьюирование и анкетирование с выездом эксперта по месту проживания ПСУ (29 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".	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.	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	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".	0,00
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.	0,95
Общий балл по показателям, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		12,95
16	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.	0,89
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.	0,97
Общий балл по показателям, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		1,86
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.	0,78

Общий балл по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		2,78
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.	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		4,00

Общий балл качества работы организации социального обслуживания – **23,58** балла (90,69 % от максимального балла).

Оценка «Отлично».

Наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью "Верхнекамская социальная компания "Доверие"

Адрес: Пермский край, г. Губаха, проспект Октябрьский, 96

Количество ПСУ обслуживаемых в не стационарной форме: 6335 человек.

Методы оценки и объем выборки

1. Телефонное интервьюирование и анкетирование (1121 чел.)
2. Интервьюирование и анкетирование с выездом эксперта по месту проживания ПСУ (30 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".	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.	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	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.	0,85
Общий балл по показателям, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		13,85
16	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.	1,00
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.	0,98
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.	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		2,98
23	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных.	0,98
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.	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.	0,94
Общий балл по показателям, характеризующим удовлетворенность качеством оказания социальных услуг		3,92

Общий балл качества работы организации социального обслуживания – **24,73** балла (95,11% от максимального балла).

Оценка «Отлично».

Наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью Общество с ограниченной ответственностью "Менеджмент Консалтинг"

Адрес: Пермский край, Пермь, ул. Монастырская, д. 14 офис 350

Количество ПСУ обслуживаемых в не стационарной форме: 5609 человек.

Методы оценки и объем выборки

1. Телефонное интервьюирование и анкетирование (**598 чел.**)
2. Интервьюирование и анкетирование с выездом эксперта по месту проживания ПСУ (**51 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".	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.	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.	0,80
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.	0,96
Общий балл по показателям, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		12,76
16	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.	1,00
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.	0,98
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.	0,99
21	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.	0,99
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.	0,78

Общий балл по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		2,76
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.	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.	0,94
Общий балл показателям, характеризующим удовлетворенность качеством оказания социальных услуг		3,93

Общий балл качества работы организации социального обслуживания – **23,43** балла (90,15 % от максимального балла).

Оценка «Отлично».

Комментарий к независимой оценке организаций, оказывающих социальные услуги семье и детям

Оценка сайтов

Для оценки сайтов были использованы критерии, утверждённые 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.

На аспект соответствия были проверены все сайты организаций по следующим адресам:

Компания	Адрес сайта
Общество с ограниченной ответственностью «Комплексный Адаптационный Центр» (ООО «КАЦ»)	http://kats59.umi.ru
Общество с ограниченной ответственностью «Верхнекамская социальная компания «Доверие» (ООО «ВСК «Доверие»)	http://doverie159.umi.ru
Общество с ограниченной ответственностью «Менеджмент Консалтинг» (ООО «Менеджмент Консалтинг»)	http://mk59.umi.ru
Общество с ограниченной ответственностью «Служба социально реабилитационных услуг «Возрождение» (ООО «Возрождение»)	http://vozroждение59.umi.ru

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

Критерий \ Организация	ООО «КАЦ»	ООО «ВСК «Доверие»	ООО «Менеджмент Консалтинг»	ООО «Возрождение»
1.1. дата регистрации	1	1	1	1
1.2. учредители	1	1	1	1
1.3. место нахождение	1	1	1	1
1.4. график работы	1	1	1	1
1.5. телефон	1	1	1	1
1.6. электронная почта	1	1	1	1
Итог пункта 1	1	1	1	1
Пункт 2	1	1	1	1
3.1 Формы социального обслуживания	1	1	1	1
3.2 Виды социальных услуг	1	1	1	1
3.3. Порядок условия предоставления социальных услуг	1	1	1	1
Итог пункта 3	1	1	1	1

Пункт 4	1	1	1	1
Пункт 5	1	1	1	1
Пункт 6	1	1	1	1
Пункт 7	1	1	1	1
Пункт 8	1	1	1	1
Пункт 9	1	1	1	1
Пункт 10	1	1	1	1
11.1. о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	0	0	0	0
11.2. правилах внутреннего трудового распорядка	0	0	0	0
11.3. коллективном договоре	0	0	0	0
Итог пункта 11	0	0	0	0
12.1 предписания органов контроля	0	1	0	0
12.2 о проведении независимой оценки	0	0	0	0
Итог пункта 12	0	0,5	0	0
Итог оценки сайта:	0,91	0,95	0,91	0,91
Балл в рейтинг	1	1	1	1

Дополнительные критерии:

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

Необходимо признать, что сайты неинформативны и запутаны. Зачастую создаётся впечатление, что они были разработаны для проверяющих органов под копирку, а не для получателей социальных услуг.

Вся нормативная информация представлена в виде прикрепленных файлов формата doc, что приводит к дополнительным трудностям для её получения. Кроме всего прочего, у ООО «КАЦ» файл с названием «Формы, виды, объем, тарифы социального обслуживания» имеет ошибку в расширении файла. Как следствие его невозможно открыть обычному пользователю персонального компьютера.

Необходимо отметить уровень правдивости размещённой информации: у ООО «КАЦ» и ООО «Менеджмент Консалтинг» номера телефоном, размещённые на сайте, принадлежат их бухгалтериям и не несут никакой пользы получателям социальных услуг. Для того, чтобы выйти на управляющего, который может помочь с решением определённой проблемы, необходимо совершить 2-3 звонка.

Всем организациям можно порекомендовать переделать свои сайты, сделать их более понятными и информативными.

Связь с обслуживаемыми организациями

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

Замещающая семья. Звонок производился от опекуна женского пола. Женщина звонила представителям организации и рассказывала, что её мужу предложили работу в то или иное населённое пункте, в котором непосредственно работа организация, в которую

совершался звонок. Таким образом проблема заключалась в переходе из под обслуживания в организации А в организацию Б.

Связь с ООО «Возрождение»:

Дозвонились с первого раза. Елена Викторовна вежливо и доброжелательно ответила на все интересующие вопросы. Посоветовала обратиться в органы опеки по адресу 50 лет Октября, написать заявление и предоставить все необходимые документы. Оформление займет 5-10 рабочих дней.

Связь с ООО «ВСК «Доверие»:

Общение происходило с Владимиром Александровичем. Вежливый, компетентный специалист. Дозвонились с первого раза. Дал исчерпывающую информацию вопросу. Сразу разъяснил куда обратиться и какие документы предоставить, сообщил адрес и телефон отделения опеки (Ленина, 36 тел. 4-78-36).

Связь ООО «КАЦ»:

Телефон принадлежит бухгалтерии. Наталья Геннадьевна сообщила телефон Натальи Николаевны (8 902 477 53 07). Дозвониться до Натальи Николаевны получилось только с третьего раза. Вежливый и внимательный человек, знающий своё дела. Максимально вникла в суть проблемы и дала полную информацию по вопросу. Рассказала весь алгоритм действий и дала контакты органов опеки (Солдатова 16, оф. 410 Татьяна Викторовна).

Связь с ООО «Менеджмент Консалтинг»:

Дозвониться с первого раза не получилось. Телефон, предоставленный на сайте, принадлежит бухгалтерии. Бухгалтера Ксения и Даша, вежливые в общении, попросили дать им 10 минут, чтобы выяснить телефон, на который нас можно перенаправить. Сообщили телефон Галины Николаевны (8 952 642 69 01). До Галины Николаевны дозвонились с первого раза. Вежливый и доброжелательный профессионал в своей работе вникла в проблему и дала исчерпывающую информацию по вопросу. Рассказала куда необходимо обратиться с пакетом документов (Ленина, 28. Татьяна Иосифовна).

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 детей аккуратно спрашивали, хотят ли они поменять место своего жительства, съехав от своих родителей/опекунов. Ни один из опрошенных не пожелал покинуть настоящую семью, несмотря на то, что многие констатировали, что периодически им бывает скучно. В качестве дополнительного критерия задавался вопрос: «Бывает ли, что твои родители/опекуны бьют тебя». Никто не сообщил о рукоприкладстве, что опять же свидетельствует о высоком качестве работы социальных работников/психологов.

Вынуждены констатировать, что есть случаи, когда родители не готовы рекомендовать организацию своим знакомым. Подобные ответы наблюдаются у семей, оказавшихся в тяжёлой жизненной ситуации. На наш взгляд их ответ абсолютно закономерен, поскольку психологи и социальные работники вынуждают их выходить из зоны комфорта.

Общий рейтинг. Организации, оказывающие социальные услуги семье и детям

Всего учреждений данного типа: 4

Таблица 1. Общий рейтинг. Организации, оказывающие социальные услуги семье и детям

№ в рейтинге	Наименование организации	Интегральная оценка качества работы организации
1.	ООО «Доверие»	24,73
2.	ООО «Возрождение»	23,58
3.	ООО «Менеджмент консалтинг»	23,43
4.	ООО «КАЦ»	23,21

Выводы по результатам проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Пермского края в не стационарной форме

Во исполнение государственного контракта на оказание услуг независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Пермского края в не стационарной форме социального обслуживания в 2017 году. Интервьюировано и проанкетировано 3082 получателей социальных услуг.

Методология и показатели проведения независимой оценки

Оценка качества предоставления социальных услуг проводилась с использованием методических рекомендаций, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 года №391а, и 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 могло набрать учреждение по итогам оценки – **26,00** баллов.

Итоговый рейтинг

По итогам проведения оценки и анализа полученной информации был построен общий рейтинг учреждений и в разрезе типов учреждений.

Все оцениваемые не стационарные учреждения прошли контроль, получив оценку «отлично».

Общее среднее значение оценки показателей качества работы учреждений социального обслуживания не стационарной формы составило **23,74** балла (91,31 % от максимальной оценки), что характеризует учреждения оказывающие услуги в не стационарной форме Пермского края на оценку «Отлично».

1. Организации, оказывающие социальные услуги семье и детям

Название показателя оценки	Среднее количество баллов	Показатель качества, %
Удовлетворенность качеством обслуживания в организации	3,96	98,87%
Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	1,94	97,12%
Открытость и доступность информации об организации	13,14	87,56%
Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность работников)	2,70	90,12%
Время ожидания предоставления социальной услуги	2,00	100,0%

Выявленные недостатки и преимущества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения Пермского края

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. отсутствует единый стандарт оказываемых услуг, определяющий необходимый перечень манипуляций, задействованных в задачах, направленных на уход и реабилитацию ПСУ. Таким образом, не представляется возможным обеспечить своевременный контроль полноты и качества необходимых манипуляций, обусловленных степенью самостоятельности получателей социальных услуг.
2. 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.
3. не достаточно хорошо работает дистанционное взаимодействие с организациями социального обслуживания посредством электронной почты и других онлайн сервисов. Доля результативных обращений составила 70%.
4. 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.