**Приложение 4**

**Доклад организации-оператора ГКУ "Центр развития и контроля качества" по результатам сбора и обобщения информации о качестве оказания социальных услуг организациями социального обслуживания населения в рамках проведения независимой оценки качества социальных услуг в 2017 году.**

Независимая оценка качества работы организаций социального обслуживания населения в 2017 году проводилась в 59 организациях социального обслуживания, что составило 73,3% от общего количества государственных учреждений социального обслуживания Волгоградской области.

Всего за период с 2014 по 2017 гг. независимой оценкой качества социальных услуг были охвачены:

-2015 - 22% организаций социального обслуживания, от общего количества государственных организаций социального обслуживания.

-2016 - 50% организаций от общего количества государственных организаций социального обслуживания.

Согласно техническому заданию независимая оценка в 2017 году проводилась в 4 этапа:

I этап. Организационный.

На данном этапе организацией-оператором были сформированы списки организаций, утвержденных перечнем организаций социального обслуживания, подлежащих проведению независимой оценки качества оказания услуг в текущем году, в соответствии с формами социального обслуживания. А также составлен план-график выполняемых работ и определены периоды сбора первичной информации.

II этап. Подготовительный.

На II этапе организация-оператор подготовила инструментарий для процедуры проведения независимой оценки качества социальных услуг путем разработки "Диагностической карты экспертов" (контент-анализ сайтов организаций социального обслуживания: bus.gov.ru, официальных сайтов, анализа документов), которая использовалась экспертами в процессе сбора информации и определения значений критериев и показателей качества деятельности организаций.

III этап. Сбор первичной информации.

В период с 20 апреля по 20 мая 2017 г. организацией-оператором проводился сбор первичной информации в учреждениях, имеющих отделения круглосуточного пребывания (18). В период с 20 мая по 20 июня 2017 г. сбор данных осуществлялся в учреждениях полустационарной формы и на дому (41).

Сбор информации осуществлялся по двум направлениям:

- с привлечением представителей общественности каждого муниципального образования, на территории которого расположено учреждение.

- на базе проверяемых организаций были созданы экспертные группы организации, в состав которых входили представители общественных организаций (4-5 человек).

Общая численность членов экспертных групп организаций составила 284 чел. Экспертные группы организаций оценивали условия оказания услуг, оформляли сводную таблицу с полученными показателями протоколом для использования организацией-оператором и учета данных проверяемой организации.

# - экспертной группой организации-оператора на данном этапе проводился параллельный сбор первичных данных организаций по следующим критериям.

# Критерии независимой оценки учреждений социального обслуживания населения.

Оценка проводилась по перечню показателей, утвержденных *приказом Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н*

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий и доступность получения услуг.
3. Время ожидания предоставления социальных услуг
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.
5. Удовлетворенность качеством предоставления социальных услуг

IV.Этап. Заключительный

На четвертом (заключительном этапе) проводился анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания: 1. систематизация выявленных условий в деятельности организаций социального обслуживания; 2.Сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров 3.Обобщение и анализ информации об организациях, подготовка итоговых аналитических материалов.

Были оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества предоставления социальных услуг согласно критериям независимой оценки учреждений социального обслуживания.

**I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.**

1.1.Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах. Проверялись данные, размещенные:

- на [bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

- на официальных сайтах организаций социального обслуживания населения Волгоградской области (портал органов власти Волгоградской области).

**Индикаторы оценки:**

* Информативность сайта организации социального обслуживания (наличие на сайте наиболее важных для получателей социальных услуг информационных разделов, документов и материалов в соответствие с приказами).
* Наличие на сайте обратной связи с потребителями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи).

Проверено наличие 1947 документов. Все проверяемые учреждения имеют пакет документов, соответствующий от 90% до 100% содержания требуемого перечня. В адрес данных учреждений были направлены письма рекомендательного характера в целях размещения полной информации об организации социального обслуживания.

Согласно данным сводных таблиц, предоставленных членами экспертных групп организаций, документы на стендах, в помещениях проверяемых 59 учреждений представлены в полном объеме. Все анализируемые учреждения имеют в зданиях информационные стенды и наглядную информацию для получателей социальных услуг-100%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.2. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. |  | Проверены официальные сайты 59 организаций социального обслуживания. На всех сайтах представлена альтернативная версия, что составляет 100% по организации доступности сайтов для получателей социальных услуг (инвалидов по зрению). |
|  |  |  |
| 1.3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): телефон, электронная почта. |  | Во всех проверяемых организациях социального обслуживания имеются в полном объеме дистанционные способы взаимодействия: телефон, электронная почта. |

1.4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков |  | Проведены контрольные звонки в проверяемые организации под видом потенциальных получателей услуг с целью получения информации по оказываемым услугам (потребительский эксперимент) |

Осуществлено 100 контрольных обращений по телефонам, указанным на официальных сайтах проверяемых организаций. Каждый звонок осуществлялся по заранее разработанной легенде с точки зрения потребителя, желающего получить консультацию по оказываемым услугам.

По результатам проведенных 100 контрольных звонков согласно легендам в организации социального обслуживания все звонки являлись результативными, так как специалистами были даны ответы на поставленные вопросы потребителя социальных услуг. На сайтах размещены актуальные телефонные номера, поэтому легкость дозвона составляет для потребителя социальных услуг с первого раза.

Некоторые звонки требуют корректировок в содержательном плане, поэтому организацией-оператором был сформирован перечень рекомендаций, направленный на повышение качества ответов на обращения получателей социальных услуг и их информирование об услугах:

1. Формирование стандартной схемы ответов на запрос получателя социальных услуг

2. Проведение мероприятий по содержательной наполняемости ответов по информированию потребителей социальных услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 |  | Созданы электронные адреса под видом потенциальных получателей услуг, с которых отправлялись запросы по услугам в учреждения с целью выявления качества обратной связи организаций с получателями по электронной почте |

Из 59 запросов в учреждения социального обслуживания (100%), 59 получено ответов (100 %), что отражено в рейтингах и оценено по максимальным показателям(1 б =100%.). В некоторых же учреждениях отмечается неполная наполняемость ответами (44.62%). Организацией- оператором было рекомендовано проведение мероприятий, направленных на улучшение содержательности ответов по обращениям граждан посредством электронной почты/электронных сервисов. Анализ поступивших ответов организаций социального обслуживания на обращение потребителя социальных услуг показал, что ответы были получены в течение 1-2 дней со дня обращения получателя социальных услуг в соответствующую организацию.

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

1.5.1. Лично в организацию социального обслуживания

1.5.2. В электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"

1.5.3. По телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания

Все проверяемые организации социального обслуживания в полном объеме соответствуют данному показателю.

Все проверяемые организации социального обслуживания имеют электронные сервисы по работе с обращениями граждан. На официальных сайтах организаций социального обслуживания в разделе "Работа с обращениями" имеется возможность подачи жалобы в электронном формате с прикреплением отдельного файлового документа и направления обращения в организацию социального обслуживания населения в удобное время и в удобном формате.

В полном объеме у получателя социальных услуг представлена возможность для направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания, по телефону/ на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания и во все 59 проверяемых организаций.

1.6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

1.6.1. В общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

1.6.2. На официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"

1.6.3. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет".

Информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания на странице комитета социальной защиты населения представлена в полном объеме, в тех случаях, когда на официальном сайте организации порядок подачи жалобы размещен, но требовались незначительные корректировки по соблюдению формальных требований, замечание было прописано в заключениях для каждой государственной организации социального обслуживания.

У 100% проверяемых организаций социального обслуживания информация соответствует в полном объеме данному показателю, лишь в незначительной части организаций (3.9%) размещенная информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг требует внесения коррективов для соответствия всем формальным требованиям.

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 составляет по разным формам обслуживания (надомная, полустационарная, стационарная) - 100% по трем формам социального обслуживания (надомная, полустационарная, стационарная).

Анализ проводился путем проведения анкетного опроса получателей социальных услуг экспертными группами организаций согласно сформированной выборке, указанной в техническом задании организации-оператора.

Всего опрошенных респондентов -1793 чел. Анкетированием было охвачено не менее 10% граждан от количества получателей услуг, находящихся на социальном обслуживании в период проведения анкетирования, но не более 100 человек.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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. |  | Проанализированы анкеты потребителей, представленные экспертной группой организации.  Удовлетворенность составляет:  - надомное обслуживание: 100 %  - полустационарное:100%  - стационарное: 100%. |

Было рекомендовано продолжить работу по сохранению доли получателей социальных услуг, удовлетворенных информационной открытостью организаций социального обслуживания - 100% путем проведения мероприятий, направленных на доступность получения информации для всех получателей социальных услуг.

Деятельность рассматриваемых учреждений соответствует предъявляемым требованиям к обеспечению открытости и доступности информации.

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

Показатель по доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организациях социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп оценивался по следующим индикаторам:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **показатель** |  | **индикатор** |
| Доступность прилегающей территории |  | наличие:  - асфальта  - тактильной плитки |
| Доступность входной группы |  | наличие:  - пандуса  - поручней  - доступность дверного проема  - тактильные средства и пиктограммы  - отсутствие порогов  - контрастная маркировка на ступенях |
| Доступность специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения |  | Наличие:  - кнопки вызова  - поручней  - доступности дверного проема (0.9)  - разворота инвалидной коляски (1.5\*1.5) |
| Наличие видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения |  | Наличие  отсутствие |

Данные по показателю доступности сформированы в результате анализа всех отделений и зданий проверяемых организаций, где оказываются услуги. Всего было оценено 79 объектов, что составляет 100% охват зданий по оценке доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания.

В учреждениях, оказывающих *услуги на дому*, данный показатель не оценивался согласно с *приказу Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н* .

В организациях *полустационарной и стационарной* формыобслуживания в целях обеспечения доступности социальных услуг и создания комфортных условий практически во всех организациях оборудованы прилегающие территории. В анализируемых учреждениях ведутся работы по озеленению прилегающей территории, содержанию ее в частоте.

Совокупное значение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организациях *полустационарной формы обслуживания составляет – 67,87 %.*

Совокупное значение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам *в организациях стационарной формы обслуживания составляет – 72,17 %.*

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

Надомное обслуживание: не оценивается

Полустационарное обслуживание: 96,7 %

Стационарное обслуживание: 100%

*Укомплектованность организации* социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

Надомное обслуживание: 100%

Полустационарное обслуживание: 95.2%

Стационарное обслуживание: 97,1%

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

Надомное обслуживание: не оценивается

Полустационарное обслуживание: 88.1%

Стационарное обслуживание: 97,7%.

В рамках оценки данного критерия был проведен анкетный опрос с целью выявления получателей, считающих условия оказания услуг доступными, а также удовлетворенных благоустройством и содержанием помещения.

Всего опрошенных – 1793 респондента из 59 проверяемых учреждений.

На основании данных, полученных по результатам анкетного опроса, среднее значение данного показателя 97.8%.

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

В учреждениях *стационарной формы обслуживания* данный показатель не оценивался, так как получатели социальных услуг постоянно находятся в учреждении и получают социальные услуги по индивидуальным программам.

В организациях *надомных и полустационарных форм* социального обслуживания отсутствует очередь на получение услуг. Среднее время ожидания получения услуги – не более 15 минут. Все услуги оказываются в срок согласно анкетным опросам и выборочным контрольным звонкам получателям социальных услуг.

Все проверяемые организации по данному критерию имеют высший бал.

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

Результаты анкетного опроса свидетельствуют о высокой удовлетворенности получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации социального обслуживания (97.96%).

Результаты анкетирования получателей социальных услуг также свидетельствуют об удовлетворенности получателей социальных услуг уровнем компетентности работников организации социального обслуживания (98,8%) от общего числа опрошенных.

В учреждениях ведется работа по повышению доли работников, прошедших повышение квалификации (89.68%).

В целях повышения доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, компетентность, вежливость и внимательность организацией – оператором был сформирован перечень рекомендаций, необходимых для доведения доли получателей социальных услуг до 100%.

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

Данный критерий оценивался по результатам проведенного анкетированиия, а также выборочного обзвона потребителей.

Анкетированием было охвачено не менее 10% от количества получателей услуг, находящихся на социальном обслуживании в период проведения анкетирования, но не более 100 человек. Всего опрошенных -1793 респондента.

Для организаций, осуществляющих социальное обслуживание детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями, анкетирование проводилось среди детей, не имеющих умственной отсталости, старше 10 лет. В отношении детей младше 10 лет и детей, имеющих умственную отсталость, анкетирование проводилось среди их законных представителей.

В целом проверяемые организации имеют высокие показатели по удовлетворенности качеством услуг:

- потребители положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг;

- потребители удовлетворены жилым помещением, наличием оборудования для предоставления социальных услуг, питанием, мебелью, мягким инвентарем, предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, хранением личных вещей, оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, порядком оплаты социальных услуг, конфиденциальностью предоставления социальных услуг, графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания, периодичностью прихода социальных работников на дом, оперативностью решения вопросов;

- также высокие показатели по удовлетворенности мероприятиями, имеющими групповой характер (оздоровительные, досуговые).

Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания составляет по  результатам проведенного анкетирования в зависимости от формы обслуживания:

- организации, оказывающие услуги на дому- **99%**

- считают наличие положительных изменений в полустационаром обслуживании - **90,5%,**

-получатели положительно оценивающие изменения качества жизни, в стационарном – **88,2**%.

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: жилым помещением, наличием оборудования для предоставления социальных услуг, питанием, мебелью, мягким инвентарем, предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, хранением личных вещей, оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, порядком оплаты социальных услуг, конфиденциальностью предоставления социальных услуг, графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания, периодичностью прихода социальных работников на дом, оперативностью решения вопросов.

Данный показатель был отражен в анкетах в соответствии с формой социального обслуживания: надомное – **96%** получателей, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, полустационарное обслуживание – **96,4%,** стационарное – **96,3%.**

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. Получатели надомного обслуживания не оценивали данный показатель, получатели полустационарного обслуживания – **97,8%** стационарное обслуживание – **97,8%,**  высоко оценивающих мероприятия группового характера.

. 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):

из трех форм социального обслуживания в учреждениях полустационарного типа зарегистрировано менее 5 жалоб(98,9%), во всех остальных государственных организациях социального обслуживания– жалоб в отчетном периоде на 100 получателей услуг не зарегистрировано(100%).

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

- надомное обслуживание: **98,5%**

- полустационарное обслуживание: **97,8%**

- стационарное обслуживание: **92,3%.**

Данные по удовлетворенности качеством услуг взяты в результате проведенного анкетирования (именно по результатам анкетирования и были выставлены итоговые баллы), а также обзвона потребителей, чьи контакты указаны в представленных анкетах.

В результате выборочного обзвона получателей социальных услуг в 59 организаций было осуществлено 325 звонков потребителям. Была выявлена принадлежность к данной организации, соответствие занятий и графика получения услуг по индивидуальной программе, зафиксированы и внесены предложения по улучшению качества услуг для доведения до сведения проверяемой организации.

Организация-оператор в результате сбора, обобщения и анализа информации сформировала перечень рекомендаций для повышения качества оказания услуг проверяемых организаций:

1. Проводить работу в плановом режиме по информационной открытости деятельности учреждений, в том числе ведение официальных сайтов, обеспечение актуальности и своевременности информации.
2. Доведение до потребителей посредством информационных источников материалов о возможностях организации (фотоматериалы и презентации о деятельности, помещении, оборудовании организации).
3. Продолжить реализацию кадровой политики, в том числе усилить работу по укомплектованности учреждений специалистами, оказывающими социальные услуги, а также осуществлять планомерное обучение сотрудников с целью поддержания высокого уровня квалификации.
4. Продолжить работу с получателями социальных услуг с целью доведения необходимой информации до потребителей социальных услуг, в том числе о формах, видах и порядке оказания социальных услуг, а также возможных вариантах обратной связи.
5. Продолжить работу, направленную на улучшение материально-технической базы учреждений, а также проведение работ, направленных на поддержание в рабочем состоянии имеющейся материально-технической базы учреждений.
6. Провести обучающие семинары по деловой этике со специалистами, сформировать процедуру стандартного ответа по первичным запросам информации об услугах при обращениях по телефону потребителей социальных услуг.
7. Рассмотреть возможность повышения уровня доступности здания (зданий), помещений учреждений для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения.
8. Рассмотреть возможность повышения уровня благоустройства и содержание помещения организации социального обслуживания для всех категорий обслуживаемых.
9. Продолжать мониторинг мнений получателей услуг о качестве и условиях предоставления услуг.