

В рамках проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, в сентябре-октябре 2016 года был проведен опрос граждан – получателей социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения. Всего было опрошено 1218 человек в 39 учреждениях. Респондентами являлись совершеннолетние получатели услуг (или родители несовершеннолетних). Для проведения опроса были использованы показатели качества работы организаций, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об организации:

уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);

полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);

наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);

доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг,

удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций, от числа опрошенных (%);

доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организаций, от числа опрошенных (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

удовлетворенность качеством питания (%);

удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%).

Исследование данных групп критериев позволило с доставочными основаниями оценить практику предоставления социальных услуг в, выявить особенности организации предоставления услуг учреждением, сделать выводы о комфортности и доступности услуг для населения.

Исследование интернет-сайтов учреждений проводилось через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта (всего 22 критерия).

Кроме того проведена работа с паспортами доступности учреждений с целью определения состояния условий для оказания услуг для людей с ограниченными возможностями.

Получателям услуг предлагалось оценить Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации - 99,9.

Считают условия оказания услуг в учреждении доступными 99,4

Оценка благоустройства и содержания помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее 91,3

Ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания НЕ больше срока, установленного при назначении услуги 93,5

Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг менее 15 минут указали 87,5

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации социального обслуживания 99,9

Считают работников организации социального обслуживания компетентными 97,2

Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг

Жилым помещением	наличие оборудования для предоставления социальных услуг	питание	мебель, мягкий инвентарь	предоставление социальных, бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	хранение личных вещей	оборудование для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	санитарным для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	порядком оплаты социальных услуг	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	графиком посещения родственников в организации социального обслуживания	оперативностью решения вопросов	периодичностью приема
69,9	69,8	30,4	32,8	65,7	65,4	58,4	62,9	63,2	75,4	44,6	69,9	69,8

Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер 78,8

Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании 94,9

Впервые при проведении независимой оценки

1. Проводилась оценка промежуточных результатов
2. При проведении процедуры применялся не только традиционный метод анкетного опроса, но и метод экспертных оценок (образование, физкультура и спорт), метод включенного наблюдения (исследователь записывался на прием и получал соответствующую услугу (здравоохранение)), результативных звонков (здравоохранение, образование, культура, социальная защита). Результаты контрольных мероприятий в целом совпали с результатами опроса граждан.
3. Были учтены результаты электронного опроса граждан на сайте организации, бланкового опроса, проводимом учреждениями
4. В независимой оценке участвовали и частные учреждения (здравоохранение и образование)

Результаты

1. Получатели услуг в среднем дают высокие оценки качеству обслуживания в учреждениях.
2. Результаты позволяют сделать вывод о том, что учреждения с высоким качеством обслуживания – не всегда располагаются в областном центре.
3. По результатам отмечена работа руководителей учреждений, показавших высокие результаты по всем критериям оценки.
4. В учреждениях, оказавшихся в нижней части рейтинга, запланированы приемы граждан членами общественного совета.