

**Оценка качества
оказания услуг
организациями
социального
обслуживания населения
Курганской области**

Отчет по результатам социологического исследования

2017

исполнители: старший научный сотрудник СИСТ
Захарова Т.А.

Содержание

1. Программа социологического исследования.....	4
2. Результаты социологического исследования.....	14
2.1. Общие результаты удовлетворенности качеством работы учреждений социального обслуживания в Курганской области.....	14
2.2. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в разрезе учреждений Курганской области.....	31
2.2.1. Государственное бюджетное учреждение «Курганский центр социальной помощи семье и детям».....	31
2.2.2. Государственное бюджетное учреждение «Петуховский социальный приют для детей и подростков».....	34
2.2.3. Государственное бюджетное учреждение «Мишкинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»..	36
2.2.4. Государственное бюджетное учреждение «Областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».....	39
2.2.5. Государственное бюджетное учреждение «Катайский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».....	42
2.2.6. Государственное бюджетное учреждение «Курганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».....	45
2.2.7. Государственное бюджетное учреждение «Шадринский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».....	48
2.2.8. Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Катайский детский дом»..	51
2.2.9. Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Курганский детский дом»..	53

2.2.10.Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Далматовский детский дом».....	55
2.2.11.Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Кипельский детский дом».	57
2.2.12.Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Житниковский детский дом».....	60
2.2.13.Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Введенский детский дом».	61
2.2.14.Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Кетовскому району»...	64
2.2.15.Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по городу Шадринску и Шадринскому району».....	66
2.2.16.Государственное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по городу Кургану».....	68
3. Заключение	70
4. Список использованных источников.....	72
5. Приложения	

Программа социологического исследования

Тема: Оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения Курганской области

Проблема исследования

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации. Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъектности, а для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, повышение уровня социальной субъектности, т.е. улучшение качества жизнедеятельности¹.

Качество услуги определяется степенью расхождений между ожиданиями потребителей и их восприятием услуг. Т.е. чем в большей степени совпадут ожидания и реальность, тем выше клиент оценит свою степень удовлетворенности работой организации.

Развитие стандартизации системы социальных услуг привело к появлению системы результирующих показателей деятельности организации, закрепленных в Приказе Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания"².

В данный момент согласно действующему законодательству под независимой оценкой качества оказания услуг организациями

¹ Зубова Н.Ю. Качество социального обслуживания [электронный ресурс] // Сайт дистанционного обучения ГБОУ ВПО УГМА. Режим доступа: <http://do.teleclinica.ru/184414/>. / (дата обращения: 15.09.2016).

² Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания"/[Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://base.garant.ru/70846658/#ixzz4MIOKXRva> / (дата обращения: 15.09.2016).

социальной сферы понимается одна из форм общественного контроля, которая проводится уполномоченным общественным советом в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг социальными организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Особенностями независимой оценки является то, что во-первых, независимая оценка — это инициатива «сверху», то есть инициатива власти, активно подхваченная и осваиваемая «снизу» различными организациями. Поэтому ее процедура регламентирована и закреплена в нормативно-правовых документах, а ее результаты встроены в государственную систему информирования. Во-вторых, независимой оценке подвержены все учреждения социального обслуживания (периодичность проверки не реже раза в 3 года), т.е. можно сказать, что это сплошное исследование всех организаций социальной сферы. В-третьих, независимой оценке подлежит только та часть организации оказания услуг, которая связана с удовлетворенностью получения услуг для граждан. И последнее, независимая оценка подразумевает оценку качества в динамике, то есть предусматривается возможность сравнения организаций между собой и сравнения динамики изменений показателей по одной организации.

В силу специфики работы социальных организаций и требований к условиям и процессу оказания услуг гражданам оценка проводится по учреждениям отдельных социальных сфер с дальнейшим составлением рейтингов по учреждениям каждой сферы. Результатом проведения независимой оценки обязательно является открытая информация о результатах оценки, которой может воспользоваться любое заинтересованное лицо, содержащая рейтинги и рекомендации по улучшению работы для каждой оцененной организации. Независимая оценка организаций, оказывающих социальные услуги, проводится на основе следующих принципов:

- законность;

- открытость и публичность;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм членов общественного совета.

Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, проводится в целях:

- улучшения информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих услуги в определенной социальной сфере;
- установления диалога между социальными организациями и гражданами — потребителями услуг (их законными представителями);
- повышения качества организации услуг населению в социальной сфере.

Таким образом, в ходе проведения независимой оценки для достижения указанных целей должны быть решены следующие задачи:

- выявление и анализ практики организации предоставления услуг в социальной сфере;
- получение сведений от получателей услуг социальных организаций о фактическом состоянии сферы оказания услуг;
- выявление соответствия представления информации о работе организации (в том числе на сайте) критериям полноты, актуальности, удобства для получателей услуг и иных заинтересованных граждан (организаций, специалистов);
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формулирование предложений по повышению качества работы организаций;
- улучшение качества предоставления услуг социальными организациями.

Предмет независимой оценки во всех социальных сферах одинаковый:

- ✚ соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов организаций, оценка информационного наполнения и доступности для восприятия информационных и справочных материалов, размещенных в организации, требованиям законодательства и общественным ожиданиям и интересам;
- ✚ наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей, в объеме, удовлетворяющем общественные ожидания, интересы и потребности посетителей организаций, в том числе граждан со специальными потребностями;
- ✚ соответствие качества организации процесса приема посетителей, включая процедуру консультирования по телефону;
- ✚ сроки ожидания оказания услуг общественным ожиданиям;
- ✚ соответствие вежливости и квалификации персонала, участвующего в процессе организации оказания услуг в социальных организациях, общественным ожиданиям;
- ✚ оценка общей удовлетворенности посетителей результатом предоставления услуги, качеством обслуживания.

Таким образом, преломляя вышесказанное к нашему региону можно сформулировать основные аспекты исследования. Проблемой исследования является комплексная оценка качества услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания населения Курганской области.

Объект исследования

Учреждения социального обслуживания

Предмет исследования

Качество услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания населения

Цель исследования

Оценить качество предоставляемых услуг в организациях социального обслуживания

Задачи исследования

1. Изучить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, открытостью и доступностью информации о работе организации.
2. Определить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, доступностью предоставляемых услуг.
3. Выявить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, работой персонала учреждения.
4. Определить удовлетворенность сроками ожидания оказания услуг
5. Изучить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, условиями оказания социальных услуг.
6. Провести анализ удовлетворенности качеством оказываемых услуг в разрезе учреждений Курганской области.
7. Проанализировать сайты организаций
8. Изучить наличие необходимой инфраструктуры, характеризующей внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей
9. Дать интегральную оценку качества оказываемых услуг в каждой организации, составить рейтинг учреждений.

Методы сбора эмпирических данных

Для оценки качества социальных услуг могут использоваться разные методы, в том числе: анализ документации организаций, опросы получателей услуг, экспертные опросы, наблюдение и т.д. Также в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 г. 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в качестве источников информации для проведения независимой оценки качества может служить: 1. Информация о деятельности поставщиков социальных услуг, размещаемая на

официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (часть 1 статьи 13). 2. Данные о мнениях получателей услуг и иных граждан о качестве оказания этих услуг организациями социального обслуживания (часть 15 статьи 23.1).³

В нашем исследовании для оценки качества услуг и составления рейтинга организаций социального обслуживания были использованы следующие методы:

1. Анкетный опрос получателей услуг. В инструментарии (анкете) содержатся вопросы, составленные в соответствии с критериями, указанными в Федеральном законе от 28.12.2013 г. 442-ФЗ и показателями, обозначенными в приказе Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания" и утвержденными на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания (Протокол заседания от 28.03.2017 №1). Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления социальной услуги (в настоящем исследовании данный критерий не оценивается, так как все оцениваемые учреждения имеют стационарную форму обслуживания);

³ Об основах социального обслуживания граждан в российской федерации: федер. закон от 28.12.2013 г. 442-ФЗ /Правовой сервер «Консультант Плюс» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=166044;div=LAW;dst=100004,0;rnd=180312.8274182915879571> / (дата обращения: 15.09.2016)

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством оказания услуг (Приложение 2).

2. Метод наблюдения. В карточке наблюдения были указаны оценочные показатели внешнего благоустройства организации социального обслуживания (оборудованная входная зона для маломобильных групп населения, наличие специально оборудованной санитарно-гигиенической комнаты и т.д.) (Приложение 3).

3. Анализ документов организаций.

4. Анализ официальных сайтов учреждений социального обслуживания.

Выборочная совокупность

Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка, был определен общественным советом (Протокол заседания от 28.03.2017 №1). Для проведения независимой оценки были определены следующие учреждения:

- 1) Государственное бюджетное учреждение «Курганский центр социальной помощи семье и детям».
- 2) Государственное бюджетное учреждение «Петуховский социальный приют для детей и подростков».
- 3) Государственное бюджетное учреждение «Мишкинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».
- 4) Государственное бюджетное учреждение «Областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних».
- 5) Государственное бюджетное учреждение «Катайский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».
- 6) Государственное бюджетное учреждение «Курганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

- 7) Государственное бюджетное учреждение «Шадринский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».
- 8) Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Курганский детский дом».
- 9) Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Катайский детский дом».
- 10) Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Далмаговский детский дом».
- 11) Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Кипельский детский дом».
- 12) Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Житниковский детский дом».
- 13) Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Введенский детский дом».
- 14) Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по Кетовскому району»
- 15) Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения по городу Шадринску и Шадринскому району»
- 16) Государственное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по городу Кургану»

Этапы проведения исследования:

I этап. Методологический

Данный этап включал в себя разработку исследовательской программы, содержащей постановку проблемы и цели исследования, определение объекта и предмета, формулировку задач исследования, описание

выборочной совокупности, составление инструментария и графика проведения независимой оценки.

II этап. Полевой

В ходе исследования было опрошено 1187 респондентов, в их числе - родители, законные представители, воспитанники и клиенты учреждений в 16 учреждениях Курганской области.

Распределение респондентов по учреждениям

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	ГБУ "Курганский центр социальной помощи семье и детям"	261	21,99
2	ГБУ "Петуховский социальный приют для детей и подростков"	11	0,93
3	ГБУ "Мишкинский соц.-реабилит.центр для несовершеннолетних"	8	0,67
4	ГБУ "Областной соц-реабилитац.центр для несовершеннолетних"	31	2,61
5	ГБУ "Катайский реабил. центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	37	3,12
6	ГБУ "Курганский реабил.центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	42	3,54
7	ГБУ "Шадринский реабил.центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	24	2,02
8	ГБУ для детей-сирот "Катайский детский дом"	14	1,18
9	ГБУ для детей-сирот "Курганский детский дом"	20	1,68
10	ГБУ для детей-сирот "Далматовский детский дом"	20	1,68
11	ГБУ для детей-сирот "Кипельский детский дом"	17	1,43
12	ГБУ для детей-сирот "Житниковский детский дом"	11	0,93
13	ГБУ для детей-сирот "Введенский детский дом"	10	0,84
14	ГБУ "КЦСОН по Кетовскому району"	178	15,00
15	ГБУ "КЦСОН по г. Шадринску и Шадринскому району"	254	21,40
16	ГБУ "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов"	249	20,98
	Итого:	1187	100,00

В этом году в проведении независимой оценки учитывалась 3 формы обслуживания. Распределение по формам выглядит следующим образом:

Форма обслуживания

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Надомная	970	81,72
2	Стационарная	160	13,48
3	Полустационарная	57	4,80
	Итого:	1187	100,00

В следующей таблице представлена взаимосвязь организации и формы обслуживания, которые оценивались в каждом учреждении.

Распределение форм обслуживания по учреждениям

Учреждение	Форма обслуживания			Всего:
	Надомная	Стационар ная	Полустацион арная	
ГБУ "Курганский центр социальной помощи семье и детям"	100,00	0,00	0,00	100,00
ГБУ "Петуховский социальный приют для детей и подростков"	0,00	100,00	0,00	100,00
ГБУ "Мишкинский соц.-реабилит.центр для несовершеннолетних"	0,00	100,00	0,00	100,00
ГБУ "Областной соц-реабилитац.центр для несовершеннолетних"	0,00	100,00	0,00	100,00
ГБУ "Катайский реабил. центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	16,22	35,14	48,65	100,00
ГБУ "Курганский реабил.центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	42,86	11,90	45,24	100,00
ГБУ "Шадринский реабил.центр для детей и подростков с	16,67	0,00	83,33	100,00

ограниченными возможностями				
ГБУ для детей-сирот "Катайский детский дом"	0,00	100,00	0,00	100,00
ГБУ для детей-сирот "Курганский детский дом".	0,00	100,00	0,00	100,00
ГБУ для детей-сирот "Далматовский детский дом"	0,00	100,00	0,00	100,00
ГБУ для детей-сирот "Кипельский детский дом"	0,00	100,00	0,00	100,00
ГБУ для детей-сирот "Житниковский детский дом".	0,00	100,00	0,00	100,00
ГБУ для детей-сирот "Введенский детский дом"	0,00	100,00	0,00	100,00
ГБУ "КЦСОН по Кетовскому району"	100,00	0,00	0,00	100,00
ГБУ "КЦСОН по г. Шадринску и Шадринскому району"	100,00	0,00	0,00	100,00
ГБУ "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов"	100,00	0,00	0,00	100,00

Также были заполнены карточки наблюдения на каждое оцениваемое учреждение, проведены контрольные телефонные звонки в учреждения, и проведен анализ источников информации об организации (официальных сайтов, и документации, предоставленной учреждениями).

III этап. Обработка полученной эмпирической информации

Все собранные анкеты проверялись на качество заполнения. Полученные эмпирические данные обрабатывались при помощи программ для статистического анализа. Данные, полученные другими методами, были проанализированы и оценены в соответствии с показателями, утвержденными на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания (Протокол заседания от 28.03.2017 №1). Вся имеющаяся совокупность данных учитывалась при составлении рейтингов учреждений.

IV этап. Аналитический

Все результаты были обобщены, и на их основе составлены аналитические материалы и рейтинги учреждений социального обслуживания Курганской области.

2. Результаты социологического исследования

2.1. Общая удовлетворенность качеством работы учреждений социального обслуживания в Курганской области

Независимая оценка качества оказания услуг социальными организациями не осуществляется в целях контроля качества и безопасности собственно самой услуги, работы профильного специалиста, например, назначения льготы или правильности выделения субсидии. Речь идет об оценке потребительски значимых характеристик качества организации процесса оказания услуг социальными организациями, таких как открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации; удовлетворенность граждан оказанными услугами.

«Независимая оценка - это механизм, который позволяет наладить обратную связь с населением и понять, что сами люди, общественные организации говорят о том, как оказываются услуги, что стоит поменять с точки зрения комфортности, вежливости, отношения персонала. *Здесь нужно максимально избежать формализма*», - подчеркнул министр труда и социальной защиты Российской Федерации Топилин М. А. - «Благодаря независимой оценке возникают лучшие практики, региональные органы власти принимают правильные решения по улучшению работы учреждений социальной сферы. Там уже результаты независимой оценки ложатся в основу принятия решений о разработке соответствующих мероприятий по улучшению материально-технической базы, по улучшению стандартов предоставления услуг. Такие изменения вносятся в нормативные акты субъектов».

Интерпретацию данных необходимо начать с анализа блока вопросов связанных с общей удовлетворенностью основными критериями. Значимым критерием в определении качества оказываемых услуг является наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг

клиентам. Вопросы наличия, доступности и полноты информации должны являться составной частью системы предоставления услуг учреждением, так как без правильно организованной информационной работы невозможно обеспечить качество оказываемых услуг, соответствующее запросам и нуждам клиентов.

98,5% опрошенных удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации (86,2%- удовлетворены полностью, 12,3%- частично), 1,5% не удовлетворены.

Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации и порядке предоставления социальных услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	1021	86,16
2	Частично удовлетворен	146	12,32
3	Не удовлетворен	18	1,52
	Итого:	1185	100,00

Клиенты, находящиеся на полустационарной форме по сравнению с остальными оценили полноту и доступность информации чуть более критично, уделив внимание варианту ответа «частично удовлетворен».

Влияние формы обслуживания на удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации и порядке предоставления социальных услуг

Форма обслуживания	Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?			
	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Всего:
Надомная	86,67	11,78	1,55	100,00
Стационарная	85,62	12,50	1,87	100,00
Полустационарная	78,95	21,05	0,00	100,00

Следующим критерием, подлежащим оценке в учреждениях стационарной и полустационарной формы обслуживания - критерий благоустройства и содержания помещения организации и территории, на которой оно расположено. 99% клиентов центров удовлетворены благоустройством территории и помещения организации (из них 76,5% полностью, 22,5% частично), 0,9 опрошенных отметили отсутствие удовлетворенности данным критерием. Разницы по формам не отмечено.

Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	166	76,50
2	Частично удовлетворен	49	22,58
3	Не удовлетворен	2	0,92
	Итого:	217	100,00

Не менее важным является критерий доступности оказания услуг. В этом году в качестве оцениваемых учреждений были выбраны различные типы учреждений, это и комплексные центры социального обслуживания населения, и детские дома, и социально-реабилитационные центры. Исходя из этого под доступностью понималась достаточно разнообразная совокупность условий (транспортная, материальная, временная и т.д.)⁴, и для каждой формы актуальными становились разные требования.

95,8% оценили условия оказания услуг доступными, 4,2% заявили, что не считают их таковыми.

Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	1132	95,85
2	Нет	49	4,15
3	Итого:	1181	100,00

Разницы мнений по формам обслуживания не выявлено.

Результативность решения проблем клиента во многом зависит от самих специалистов, их опыта, личностных качеств. 99,3% опрошенных удовлетворены компетентностью персонала, работающего в учреждениях (из них 90,3% - полностью удовлетворены, 9%- удовлетворены частично), 0,7% клиентов не удовлетворены компетентностью работников.

Удовлетворенность компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	1072	90,31
2	Частично удовлетворен	107	9,01
3	Не удовлетворен	8	0,67
	Итого	1187	100,00

⁴ Красуцкая О.В. Возможности применения информационных технологий для обеспечения доступности социальных услуг: [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.tsutmb.ru/vozmozhnosti-primeneniya-informacionnyix-tehnologij-dlya-obespecheniya-dostupnosti-soczialnyix-uslug> / (дата обращения: 18.09.2016)

Выше всего оценивают компетентность работников клиенты надомной формы обслуживания, ниже всего клиенты полустационарной формы. Это особенно интересно, потому что клиенты полустационарной формы чаще общаются с персоналом учреждения, чем клиенты надомной формы обслуживания, и как следствие более критично подходят к оценке профессиональных качеств персонала.

Влияние формы обслуживания на удовлетворенность компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг

Форма обслуживания	Удовлетворены ли Вы компетентностью работников организации?			Всего:
	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	
Надомная	91,74	7,64	0,62	100,00
Стационарная	86,34	13,66	0,00	100,00
Полустационарная	77,19	19,30	3,51	100,00

Не менее важны и личностные качества специалистов, такие как вежливость, доброжелательность, отзывчивость и т.д. Сравнивая полученные данные с результатами прошлых исследований можно отметить, что данный критерий всегда оценивается клиентами выше, чем критерий компетентности персонала. Однако, в этом году данное соотношение сохранялось только для клиентов надомной формы, остальные получатели компетентность персонала оценивали выше, чем вежливость и доброжелательность. Большинство респондентов 99,5% считают, что работники вежливы и доброжелательны в любой ситуации (90,5% удовлетворены полностью, 9%- частично).

Удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	1072	90,46
2	Частично удовлетворен	106	8,95
3	Не удовлетворен	7	0,59
4	Итого:	1185	100,00

Более высокую степень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников показывают клиенты надомной формы, т.к. для них оценка этого критерия идет как правило через конкретного человека – социального работника, приходящего на дом. Клиенты стационарной и полустационарной форм оценивают этот критерий более критично.

Влияние формы обслуживания на удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации

Форма обслуживания	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации?			Всего:
	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	
Надомная	92,46	6,92	0,62	100,00
Стационарная	80,63	19,38	0,00	100,00
Полустационарная	84,21	14,04	1,75	100,00

Следующим критерием качества оказываемых услуг является период ожидания получения услуг. Данный критерий был предоставлен для ответа только респондентам надомной и полустационарной формы обслуживания, поэтому число опрошенных составило 1024 человек. 13,5% ожидали получение услуги больше установленного срока. 84,4% ожидали предоставление услуги менее 15 минут, что формально не является ожиданием, т.к. этот период установлен законом в качестве допустимого периода ожидания. 13,7% ожидали предоставление услуги от 15 до 30 минут, и 1,9% респондентов отметили, что период ожидания превысил 30 минут.

Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации больше установленного срока?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	139	13,57
2	Нет	885	86,43
	Итого:	1024	100,00

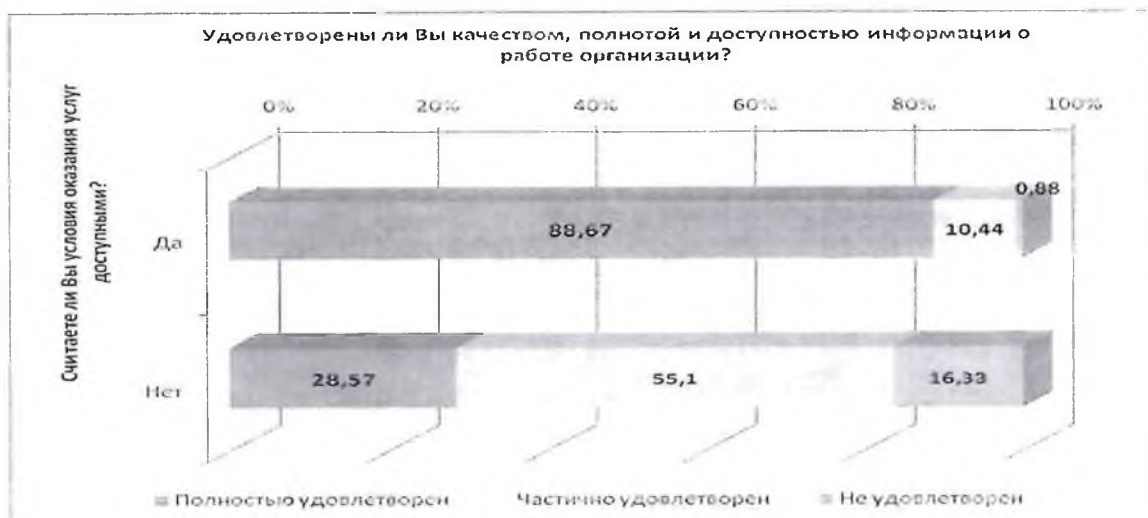
Сколько минут вам пришлось ждать прием к специалисту для получения информации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	менее 15 минут	864	84,38
2	от 15 до 30 минут	141	13,77
3	более 30 минут	19	1,86
	Итого:	1024	100,00

Критерий доступности услуг тесно коррелирует с другими критериями, и необходимо проанализировать, с чем связана доступность получения услуги в сознании респондентов, с какими критериями она взаимодействует сильнее всего.

Среди тех, кто считает условия оказания услуг доступными, 88,6% полностью удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации. Среди тех, кто не считает условия оказания услуг доступными, процент удовлетворенных качеством информации составил лишь 28,5%. 16,3% опрошенных из тех, кто не считает условия оказания услуг доступными, неудовлетворены имеющейся информацией.

Влияние мнения о доступности условий оказания услуг на удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации



Среди тех респондентов, кто считает условия оказания услуг доступными, 78,1% полностью удовлетворены благоустройством и содержанием помещения организации и территории. Среди тех, кто не считает условия оказания услуг доступными, только 50% отметили удовлетворенность этим критерием.

Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено?			
	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Всего:
Да	78,11	21,39	0,50	100,00
Нет	50,00	41,67	8,33	100,00

Среди тех респондентов, кто считает условия оказания услуг доступными, 92,1% полностью удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, неудовлетворенных практически нет. Из тех клиентов, кто не считает оказание услуг доступным только 51% полностью доволен доброжелательностью персонала, 8,2% не удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации.

Влияние мнения о доступности условий оказания услуг на удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации

Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации?			
	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Всего:
Да	92,13	7,60	0,27	100,00
Нет	51,02	40,82	8,16	100,00

Среди тех респондентов, кто считает условия оказания услуг доступными, 92,7% полностью удовлетворены компетентностью работников организации, неудовлетворенных практически нет. Несколько другие мнения высказали те респонденты, кто недоволен критерием доступности. Из них, лишь 38,8% опрошенных полностью удовлетворены компетентностью персонала, 12,2% - не удовлетворены этим критерием.

Влияние мнения о доступности условий оказания услуг на удовлетворенность компетентностью работников организации



Следующий критерий – условия предоставления услуг в организации социального обслуживания.

Условия предоставления социальных услуг были определены исходя из перечня показателей, необходимых для оценки качества услуг, утвержденных на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания (Протокол заседания от 28.03.2017 №1).

Форма обслуживания предполагает оценку различных условий предоставления социальных услуг. Для всех форм были определены следующие условия: оперативность решения вопросов, конфиденциальность, и порядок оплаты услуг. Выше всего опрошенные оценили конфиденциальность предоставления услуг – 93,1% полностью удовлетворены этим показателем.

Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)

Критерий	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оперативность решения вопросов	84,6	14,1	1,27	-
Порядок оплаты социальных услуг	85,2	11,5	1,4	1,9
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	93,1	5,7	0,9	0,2

Клиенты стационарной формы обслуживания высоко оценили такой критерий, как жилое помещение – 100% удовлетворенных. Наличием оборудования для предоставления услуг удовлетворены 99,3%. Питанием довольны 95,6% клиентов. 94,3% респондентов удовлетворены предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, 99,3% опрошенных довольны содержанием санитарно-технического оборудования. Также достаточно высокий уровень удовлетворенности опрошенные высказали в отношении следующих условий: 62,1% отметили удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническое помещением, хранением личных вещей удовлетворены 88,1% опрошенных.. Удобство графика посещений родственников отметили 80% опрошенных. Большое количество затруднившихся по этому критерию связано с тем, что у многих клиентов, находящихся на стационарной форме обслуживания нет родственников, либо они навещают их достаточно редко, и оценить удобство графика работы для таких категорий не представляется возможным.

**Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)
(стационарная форма)**

Критерий	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оперативность решения вопросов	70,19	27,95	1,86	-
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	87,58	7,45	3,11	1,86
Порядок оплаты социальных услуг	100	-	-	-

Жилое помещение	95,57	4,43	-	-
Наличие оборудования для предоставления услуг	93,55	5,81	0,65	-
Питание	82,50	13,13	4,38	-
Мебель, мягкий инвентарь	83,97	1,92	14,10	-
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	72,33	22,01	5,66	-
Хранение личных вещей	80,00	8,13	11,88	-
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	62,07	0	37,93	-
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	96,25	3,13	0,63	-
График посещений родственниками в организации социального обслуживания	65,41	14,47	1,89	18,24

Клиенты надомной формы обслуживания выше всего оценили критерий конфиденциальности – 99,5% опрошенных, скорее всего это связано со спецификой формы обслуживания, когда социальный работник приходит домой к клиенту, и создается некое ощущение анонимности и конфиденциальности проблем клиента.

Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)

Критерий	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Загруженность ответить
Оперативность решения вопросов	87,58	11,28	1,14	-
Порядок оплаты социальных услуг	85,10	11,56	1,43	1,91
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	94,20	5,28	0,52	-
Периодичность прихода социальных работников	86,97	9,98	3,05	-

Клиенты полустационарной формы обслуживания высоко оценили такой критерий, как питание- 100%, предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг- 100%, мебель – 98,1%, содержание санитарно-технического оборудования жилое помещение – 98,1%. Хранением личных вещей удовлетворены 95,8% опрошенных. Также достаточно высокий уровень удовлетворенности опрошенные высказали в отношении следующих условий: оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническое помещением 95,8%, наличием оборудования для

предоставления услуг удовлетворены 93%. Удобство графика посещения родственников отметили 93,8% опрошенных.

**Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)
(Полустационарная форма)**

Критерий	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оперативность решения вопросов	75,44	22,81	1,75	-
Порядок оплаты социальных услуг	89,47	10,53	-	-
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	90,74	7,41	1,85	-
Жилое помещение	86,67	11,11	2,22	-
Наличие оборудования для предоставления услуг	85,96	7,02	7,02	-
Питание	96,77	3,23	-	-
Мебель, мягкий инвентарь	90,74	7,41	1,85	-
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	84,38	15,63	-	-
Хранение личных вещей	91,84	4,08	4,08	-
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	83,33	12,50	4,17	-
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	90,74	7,41	1,85	-
График посещения родственниками в организации социального обслуживания	85,71	8,16	6,12	-

99,1% клиентов удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер. 0,9% отметили неудовлетворенность данным критерием.

**Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер
(оздоровительных, досуговых и пр.)**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	181	84,58
2	Частично	31	14,49
3	Не удовлетворен	2	0,93
4	Итого:	214	100,00

Следующий критерий является, более общим, чем предыдущие, и связан он с оценкой качества жизни клиентов после получения социальной услуги. Как уже было отмечено нами в прошлогоднем отчете, показатель «качество жизни» включает в себя множество аспектов. Оно является более

широким, чем материальная обеспеченность (уровень жизни), и включает также такие объективные и субъективные факторы, как состояние здоровья, ожидаемая продолжительность жизни, условия окружающей среды, питание, бытовой комфорт, социальное окружение, удовлетворение культурных и духовных потребностей, психологический комфорт и т. п.

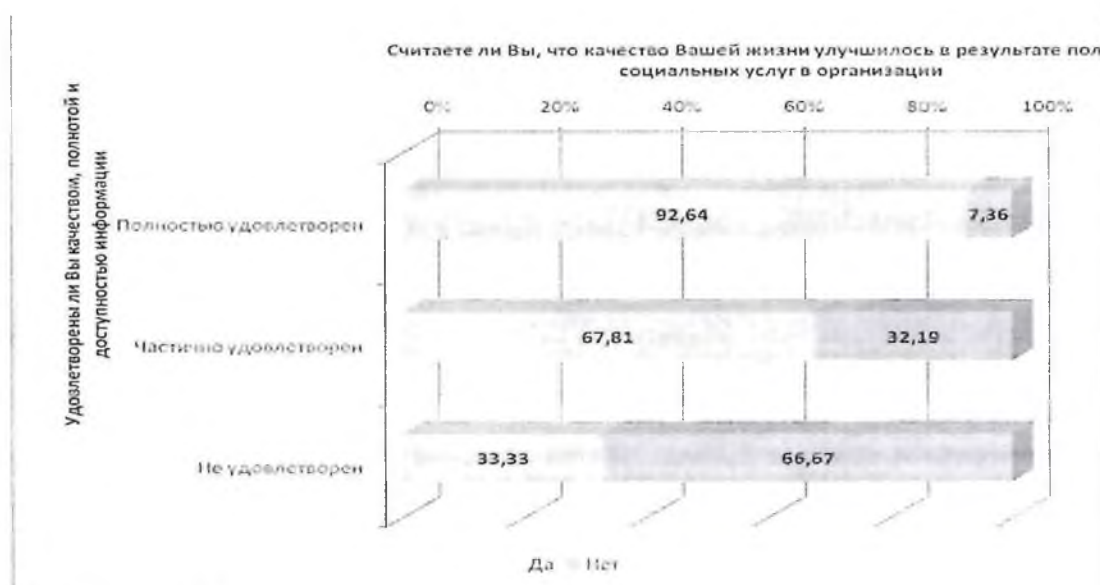
88,7% опрошенных считают, что их качество жизни улучшилось в результате получения социальных услуг. 11,3% клиентов ответили отрицательно, и считают, что их качество жизни не изменилось.

Считаете ли Вы, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	1051	88,69
2	Нет	134	11,31
3	Итого:	1185	100,00

Проанализируем взаимосвязимость ряда критериев с оценкой качества жизни респондентами после получения услуги. 92,6% респондентов, которые полностью удовлетворены существующей информацией о работе и деятельности организации отметили повышение качества жизни после обращения в организацию. 33,3% респондентов не удовлетворенных имеющейся информацией отметили повышение качества жизни.

Взаимосвязь степени удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации и мнения об улучшении качества жизни в результате получения социальных услуг в организации



Заметно влияние доступности оказываемых услуг на мнение об изменении качества жизни. Так, 90,8% опрошенных довольных доступностью услуг отмечают изменение качества жизни после получения социальных услуг, в то время как среди тех респондентов, кто не считает условия оказания услуг доступными, только 9,1% уверены в том, что качество их жизни улучшилось.

Взаимосвязь степени удовлетворенности условиями доступности предоставления услуг и мнения об улучшении качества жизни в результате получения социальных услуг в организации



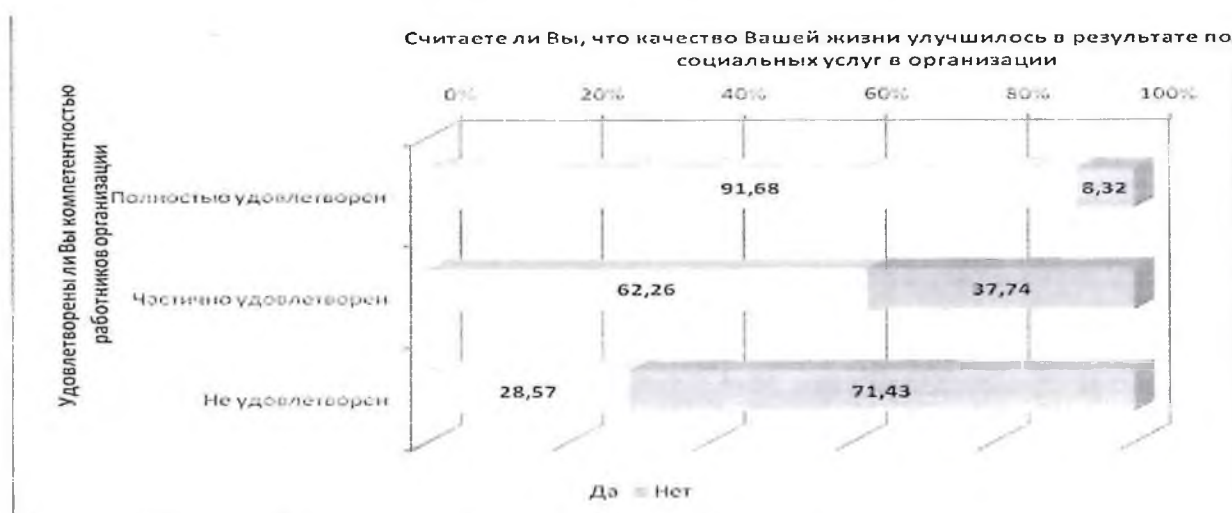
Оценка персонала организации также имеет важное значение в субъективной оценке человеком изменений качества жизни, произошедших после обращения в организацию. Так 91,7% респондентов полностью удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации считают, что качество их жизни после получения услуги улучшилось. Среди тех, кто не удовлетворен вежливостью и внимательностью работников организации изменением качества жизни довольны только 28,5%.

Взаимосвязь удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации и мнения об улучшении качества жизни в результате получения социальных услуг в организации

Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации?	Считаете ли Вы, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в организации?		
	Да	Нет	Всего:
Полностью удовлетворен	91,68	8,32	100,00
Частично удовлетворен	62,26	37,74	100,00
Не удовлетворен	28,57	71,43	100,00

Также как и предыдущий критерий на оценку качества жизни влияет оцениваемый респондентами уровень профессиональной грамотности работников организации. 91,6% респондентов полностью удовлетворенных компетентностью работников организации считают, что качество их жизни после получения услуги улучшилось. Среди тех, кто не удовлетворен профессиональными качествами служащих улучшение качества жизни отметили только 28,5% респондентов, 71,4% опрошенных не заметили улучшения, после получения услуг.

Взаимосвязь удовлетворенности компетентностью работников организации и мнения об улучшении качества жизни в результате получения социальных услуг в организации



Такие критерии как оперативность решения вопросов, конфиденциальность предоставления услуг и порядок оплаты также влияют на мнение об улучшении жизни после получения услуг в организации. В целом можно отметить, что чем выше степень удовлетворения вышеназванными критериями, тем выше респонденты оценивают изменение качества жизни после получения социальной услуги.

Взаимосвязь мнения об улучшении качества жизни и удовлетворенности условиями предоставления услуг

Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов в организации?	Считаете ли Вы, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в организации?		
	Да	Нет	Всего:
Удовлетворен полностью	93,50	6,50	100,00
Частично удовлетворен	65,27	34,73	100,00
Не удовлетворен	33,33	66,67	100,00
Удовлетворены ли Вы порядком оплаты социальных услуг в организации?			
Удовлетворен полностью	94,7	5,3	100,00
Частично удовлетворен	81,4	18,6	100,00
Не удовлетворен	33,3	66,7	100,00
Затрудняюсь ответить	93,33	6,67	100,00

Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг в организации?			
Удовлетворен полностью	91,26	8,74	100,00
Частично удовлетворен	56,72	43,28	100,00
Не удовлетворен	63,64	36,36	100,00
Затрудняюсь ответить	33,33	66,67	100,00

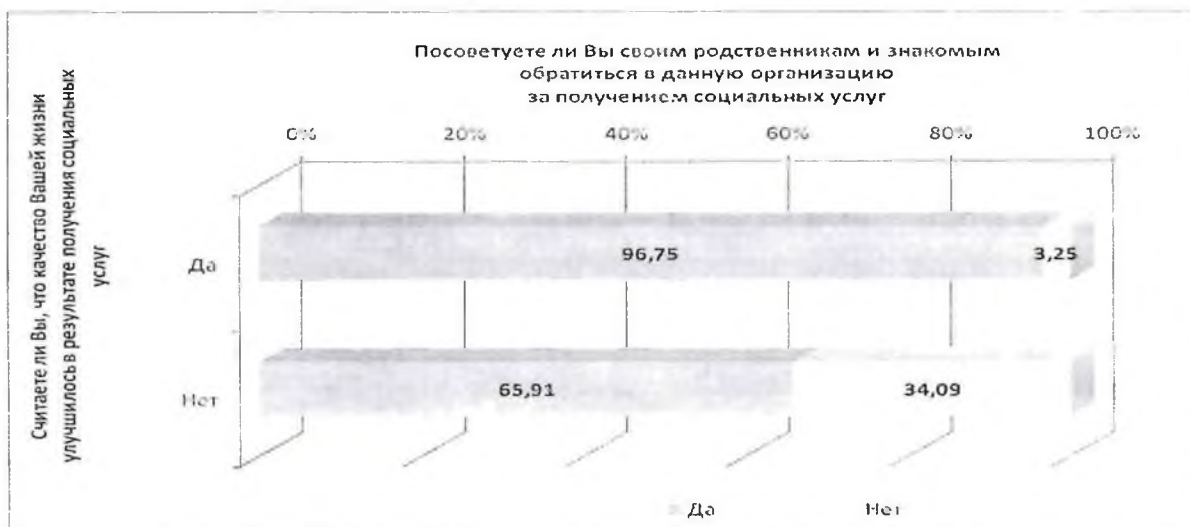
93,3% респондентов посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг, 6,7% не стали бы этого делать.

Рекомендации своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	1102	93,31
2	Нет	79	6,69
	Итого:	1181	100,00

Существует прямая зависимость между мнением о повышении качества жизни после получения услуги, и решением человека рекомендовать своим знакомым и родственникам обратиться в организацию за получением услуг. Так, 96,7% тех, кто считает, что качество их жизни улучшилось после обращения в организацию, посоветуют свои родственникам и друзьям обратиться в центр. Среди тех, кто не считает, что их качество жизни как-то улучшилось, только 65,9% посоветовали бы родственникам и знакомым обратиться в данную организацию.

Влияние мнения об улучшении качества жизни в результате получения социальных услуг в организации на рекомендации родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг



Подводя итоги результатам анкетирования, можно отметить в целом достаточно высокую степень удовлетворенности опрошенных клиентов

учреждений. В целом, надомная форма показывает более высокую степень удовлетворенности, по сравнению с другими формами обслуживания. Наиболее низкая степень удовлетворения у клиентов стационарной формы.

Из всех методов исследования именно анкетирование является основным, в фокусе внимания которого концентрируется мнение клиентов о работе организации, и о качестве услуг, предоставляемых ею. Особенности проведения полевого этапа нашли свое отражение в оценке ряда показателей в конкретных учреждениях.

Критерий открытости и прозрачности учреждений, через показатель рейтинга на сайте bus.gov.ru рассчитывался в соответствии с порядком формирования рейтинга «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений». Рейтинг «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» формируется на основании информации, размещенной учреждениями на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях. Итоговый показатель рейтинга по учреждению рассчитывается по следующей формуле:

$$R_j = R_{oii} \times 0,1 + R_{oigzi} \times 0,1 + R_{purj} \times 0,2 + R_{pkj} \times 0,2 + R_{pfxdj} \times 0,4$$

где:

R_j - итоговый показатель рейтинга j -го учреждения;

R_{oii} - показатель публикации на официальном сайте общей информации об учреждении в соответствии с разделом I Показателей структурированной информации об учреждении, являющихся приложением к Порядку представления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта, утвержденному приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 г. № 86н⁵.

⁵ Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта: Приказ Минфина РФ от 21 июля 2011 г. N 86н, Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/12188232/#ixzz4rt7GMYk>

R_{sigZi} - показатель публикации на официальном сайте информации о государственном (муниципальном) задании j-му учреждению в соответствии с пунктами 26, 27, 31 Показателей структурированной информации;

R_{piuj} - показатель публикации на официальном сайте показателей объема услуг, установленных в государственном (муниципальном) задании j-му учреждению, в соответствии с пунктом 29 Показателей структурированной информации;

R_{pkj} - показатель публикации на официальном сайте показателей качества услуг, установленных в государственном (муниципальном) задании j-му учреждению, в соответствии с пунктом 28 Показателей структурированной информации;

R_{pfvdj} - показатель публикации на официальном сайте показателей планов финансово-хозяйственной деятельности или информации о бюджетных обязательствах j-того учреждения в соответствии с разделами III-V Показателей структурированной информации.

0,1; 0,2; 0,4 – весовые коэффициенты значимости показателей, определенные экспертным методом. Вышеперечисленные показатели при наличии информации на сайте принимают значение – 1, в иных случаях – 0.

Необходимо отметить хорошую информационную наполненность на сайте bus.gov.ru по всем учреждениям, в соответствии с механизмом расчета рейтинга, все организации показали высший бал – 1.

Анализ сайтов организаций показал в целом неплохую наполняемость сайтов, наличие достаточно актуального насыщенного контента, и достаточное соответствие разделов требованиям Федерального закона от 28.12.2013 г. 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». В качестве замечаний можно отметить отсутствие полного перечня необходимых разделов в соответствии со статьей 13, 442-ФЗ. Общими замечаниями, которые характерны для многих сайтов учреждений – отсутствие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказываемых услуг, а также раздела о проведении независимой

оценки качества оказания услуг, 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.

На сайтах некоторых учреждений ряд страниц находятся в разработке, либо являются пустыми. Также некоторым учреждениям необходимо улучшить навигацию на сайте.

При проведении процедур контрольных звонков и обращений на электронную почту можно отметить неплохой уровень обратной связи. В каждое учреждения было проведено по 2 контрольных звонка в течение определенного периода времени. Каждый звонок оценивался по ряду параметров: адекватность указанного номера (работающий номер, наличие переадресации на другие номера), полнота и правильность предоставленной информации, ссылки на нормативно-правовую базу, вежливость и доброжелательность сотрудников организации. Среди положительных моментов можно отметить, что практически во всех учреждениях сотрудники отвечали вежливо, спокойно, доброжелательно, были заинтересованы в беседе. Среди основных недостатков – отсутствие ссылок на нормативно-правовую базу. На сообщение, отправленное по электронной почте, ответили большинство учреждений. Сообщения содержали достаточно обстоятельные ответы на заданные вопросы, были указаны координаты конкретного специалиста, который мог бы помочь в решении этого вопроса, предоставлен перечень документов, необходимых для обращения за той или иной услугой.

Таким образом, дистанционные способы взаимодействия организации с потенциальными получателями услуг посредством электронной почты и телефонной связи оказались достаточно эффективными.

2.2.16. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов».

100% клиентов учреждения удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о центре. Значения этого показателя находятся на уровне общего результата по области (98,5%).

Удовлетворенность качеством, полнотой информации о работе организации

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	240	96,39
2	Частично удовлетворен	9	3,61
3	Не удовлетворен	0	0,00
4	Итого:	249	100,00

99,6% опрошенных считают условия оказания услуг доступными. Количество удовлетворенных этим критерием в учреждении находится чуть ниже, чем количество удовлетворенных респондентов по области (95,8%). Никто из клиентов организации не ожидал предоставления услуг. 100% опрошенных удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации (99,2% удовлетворены полностью, а 0,8% - частично). 100% респондентов удовлетворены профессиональной грамотностью работников.

Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации (в %)	компетентностью работников организации
1	Полностью удовлетворен	99,20	98,80
2	Частично удовлетворен	0,80	1,20
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
	Итого:	100,00	100,00

99,6% опрошенных считают, что после получения социальных услуг их качество жизни улучшилось (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 88,7%). Условия предоставления услуг клиенты оценили достаточно высоко, каких-то значимых различий не наблюдается.

Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)

Критерий	Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)		
	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен
Оперативность решения вопросов	99,20	0,40	0,40
Порядок оплаты социальных услуг	93,17	6,83	-
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	97,99	1,61	0,40
Периодичность прихода соц. работников	98,80	1,20	-

100% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг (по области – 93,3%).

Оценивая сайт учреждения можно отметить достаточное количество информации размещенной на сайте, удобную навигацию и пр. Отсутствует информация о порядке подачи жалобы.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения можно сказать, что все звонки были результативными. На сообщение по электронной почте был получен ответ.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается добавить на сайт информацию по порядку подачи жалобы.

Заключение

При оценке качества предоставляемых услуг в конкретном учреждении помимо анкетного опроса граждан был проведен анализ официального сайта организации, документации. На основе показателей, характеризующих критерии оценки качества предоставляемых услуг была подсчитана интегральная оценка деятельности каждой организации, и на основе этой оценки составлены рейтинги учреждений социального обслуживания. Анкетный опрос был одной из составляющих при подсчете интегральной оценки деятельности учреждения. Помимо значений показателей, полученных с помощью опроса, также учитывались показатели работы деятельности учреждения (количество жалоб, укомплектованность кадрами, и т.д.), показатели, полученные из анализа сайтов учреждений, а также информация о внешнем благоустройстве организации социального обслуживания (оборудованная входная зона для маломобильных групп населения, наличие специально оборудованной санитарно-гигиенической комнаты и т.д.). Интегральная оценка представляла собой сумму значений показателей.

Составление рейтингов деятельности организаций является одной из возможных форм представления результатов независимой оценки. Этот результат нагляден и дает возможность сравнения социальных организаций по определенным оцениваемым показателям. При этом рейтинг может быть единым, может быть составлен по типам или видам учреждений (организаций), по территориям, по отдельным показателям. Нужно понимать, что рейтинг, при всей его наглядности, не может дать разъяснений о том, какие дефициты в работе учреждения выявлены и как они могут быть устранены или нивелированы. Рейтинг представляет собой ранжирование организаций от наибольшей интегральной оценки до наименьшей. Распределения рейтингов для учреждений представлены в Приложении 1, которое включает в себя организации надомной, стационарной и полустационарной форм обслуживания. Определив лидеров необходимо

помимо предложений сделанных в ходе проведения независимой оценки, обратить внимание на лучшие практики, заимствовать опыт учреждений, внести корректировки в те показатели, значения которых не соответствует требуемому уровню.

В отчете был представлен подробный анализ общей удовлетворенности различными критериями, а также проведен сравнительный анализ в разрезе учреждений. Полученные данные могут выступить основой для принятия различного рода управленческих решений, а также для продолжения исследований оценки качества предоставляемых социальных услуг.