

Согласовано:
Министр труда и социальной защиты
Калужской области

Утверждаю:
Директор
Общества с ограниченной
ответственностью «Спектр»

_____ П.В. Коновалов
«__» _____ 2023 г.

_____ Е.Е. Ушенков
«__» _____ 2023 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
по сбору и обобщению информации
о качестве условий оказания услуг организациями
социального обслуживания, расположенными
на территории Калужской области

Подготовлено для Министерства труда и социальной защиты
Калужской области

Февраль, 2023 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика исследования	3–12
2. Результаты обобщения информации о качестве условий оказания услуг	13–39
2.1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах организаций.	13
2.2. Результаты удовлетворённости граждан качеством условий оказания услуг	16
2.3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания	20
3. Основные выводы и рекомендации по результатам исследования	25–26
4. Приложения	27
4.1. Отчеты по организациям социального обслуживания, расположенным на территории Калужской области	
4.2. Сводные таблицы	

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Сбор и обобщение информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области, были проведены сотрудниками ООО «Спектр» в феврале 2023 года по заказу Министерства труда и социальной защиты Калужской области в рамках Государственного контракта № 5-23 от 23.01.2023 г.

Нормативно-правовой базой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг стали:

1. Федеральный закон от 28.12.2003 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
2. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
4. Приказ Министерства труда Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
5. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Цель исследования – получение сведений о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области в целях повышения качества их деятельности.

Задачи исследования:

- оценка открытости и доступности информации о организации социального обслуживания;
- анализ удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг;
- анализ комфортности условий предоставления услуг в организациях социального обслуживания;
- анализ доступности услуг для инвалидов;
- расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организации;
- выявление основных недостатков в работе организации.

Объект оценки – организации социального обслуживания, расположенные на территории Калужской области (**табл. 1**).

Таблица 1. Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

№ п/п	Наименование учреждения
Учреждения социального обслуживания семьи и детей	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	ГБУ КО «Кировский центр социальной помощи семье и детям « Паруса надежды »
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	

Предмет исследования – открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность и вежливость работников организации; удовлетворенность получателей условиями оказания услуг.

В ходе независимой оценки для определения значений показателей применялись следующие **методы**:

1. Анализ соответствия информации об организациях, размещенной на официальных сайтах учреждений, органов государственной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» требованиям нормативных документов для оценки открытости и доступности информации о деятельности организаций.
2. Контрольные мероприятия для оценки наличия на сайте организаций информации о дистанционных способах обратной связи и их функционирования.
3. Визуальное обследование помещений учреждения и прилегающей территории для оценки наличия условий, предусмотренных нормативными документами.
4. Анкетирование получателей услуг / их законных представителей для выявления удовлетворенности полностью и доступностью информации об организациях, доступностью

услуг для инвалидов, доброжелательностью, вежливостью работников организаций и условиями оказания услуг.

Основные параметры выборки. Объем выборочной совокупности определялся, исходя из требований Технического задания и составил 2714 человек (**Прил. 2, табл.1**).

По итогам сбора информации проведения социологического исследования нами был составлен сводный отчет в формате Microsoft Excel, обобщающий количественные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, а также текстовый отчет в формате Microsoft Word.

Оцениваемые критерии. Оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания осуществлялась на основании показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы. Источники информации для оценки показателей, а также способы ее сбора и формы фиксации представлены в **табл. 2**.

Таблица 2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

№ п/п	Показатели	Источники информации	Способы сбора и формы фиксации информации
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	Официальные сайты организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет» Информационные стенды в помещениях организаций	Просмотр содержимого страниц сайта, выявление и фиксация наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа, заполнение рабочей карты, скриншоты Просмотр содержимого стендов каждой организации и фиксация наличия соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобства доступа к информации, заполнение рабочей карты, фотофиксация
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Официальные сайты организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет»	Обращение в организации по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», заполнение рабочей карты, скриншоты
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, раз-	Мнение получателей услуг	Анкетирование получателей услуг

№ п/п	Показатели	Источники информации	Способы сбора и формы фиксации информации
	мещенной на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий оказания услуг организациями	Наблюдение, заполнение рабочей карты, фотофиксация
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Мнение получателей услуг	Анкетирование получателей услуг
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Мнение получателей услуг	Анкетирование получателей услуг
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий оказания услуг организациями	Наблюдение, заполнение рабочей карты, фотофиксация
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий оказания услуг организациями	Наблюдение, заполнение рабочей карты, фотофиксация
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Мнение получателей услуг	Анкетирование получателей услуг
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Мнение получателей услуг	Анкетирование получателей услуг
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Мнение получателей услуг	Анкетирование получателей услуг

№ п/п	Показатели	Источники информации	Способы сбора и формы фиксации информации
4.3.	(в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Мнение получателей услуг	Анкетирование получателей услуг

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1.	Доля получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Мнение получателей услуг	Анкетирование получателей услуг
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг – графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Мнение получателей услуг	Анкетирование получателей услуг
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Мнение получателей услуг	Анкетирование получателей услуг

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах. Их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах организаций

Оценка открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций проводилась на основании ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации» и Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 №886н «Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и обновления ин-

формации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

Результаты оценки соответствия информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, представлены в **табл. 3**.

Степень соответствия информации о деятельности организаций социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям составляет по совокупности организаций **88,3 балла** (из 100 возможных).

Результаты выше среднего (89 баллов и выше) по показателю соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям, получили 12 организаций, в том числе **ГБУ КО «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды»**.

Таблица 3. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах организаций, *баллы*

№	Наименование учреждения	Сайт	Стенд	Значение П1.1
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14	ГБУ КО «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды»	89,5	100,0	94,5
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

Значение показателя «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» определялось в соответствии с примерами расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, размещенной на официальном сайте Министерства здравоохранения

РФ в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями / Нормативно-правовая база» (<https://minzdrav.gov.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>), в соответствии с которыми по 30 баллов присваивается за каждый функционирующий дистанционный способ. При наличии 3-х и более дистанционных способов организации присваивается 100 баллов.

Результаты анализа обеспечения на официальных сайтах организаций наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг представлено в **табл. 4**.

Таблица 4. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, *баллы*

№	Наименование учреждения	Кол-во функционирующих способов	Значение П1.2.
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14	ГБУ КО «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды»	3	90,0
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			

2.2. Результаты удовлетворённости граждан качеством условий оказания услуг

Информация о численности и составе выборочной совокупности респондентов по каждой организации социального обслуживания представлена в **Прил. 2, табл. 1**.

Результаты удовлетворенности граждан качеством отдельных условий оказания услуг по каждой организации социального обслуживания представлены в **табл. 5**.

Уровень удовлетворенности получателей качеством оказания услуг составляет по разным параметрам оценки от 83% до 100%. В трех организациях (ГБУ КО «Калужский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда», ГБУ КО «Калужский областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Муромцево», ГБУ КО «Обнинский центр социальной помощи семье и детям «Милосердие») удовлетворённость получателей услуг всеми условиями их оказания составляет 100%.

2.3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания

Таблица 6. Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в медицинских организациях, *баллы*

№ п/п	Наименование организации	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	К1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			К2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг			К3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			К4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации			К5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг		
			Показатели			Показатели			Показатели			Показатели			Показатели		
			П.1.1.	П.1.2.	П.1.3.	П.2.1.	П.2.2.	П.2.3.	П.3.1.	П.3.2.	П.3.3.	П.4.1.	П.4.2.	П.4.3.	П.5.1.	П.5.2.	П.5.3.
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	

8																						
9																						
10																						
11																						
12																						
13																						
14	ГБУ КО «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды»	96,4	95,2	94,5	90,0	99,5	99,0	100,0	98,6	98,4	90,0	100,0	80,0	93,3	99,1	99,4	98,3	100,0	98,6	98,3	100,0	98,3
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						

Организации были проранжированы по убыванию значения интегрального показателя оценки качества (табл. 7). Самые высокие значения интегрального показателя получил. В том числе, ГБУ КО «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды».

Таблица 7. Ранжирование организаций
в соответствии с интегральным показателем оценки качества, баллы и ранги

Наименование организации	Интегральный показатель оценки качества	Ранги
ГБУ КО «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды»	96,4	2

3. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

По результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Калужской области можно сделать следующие **основные выводы**.

1. Степень соответствия информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям составляет по совокупности организаций **88,3 баллов** (из 100 возможных). Основными недостатками (наиболее часто встречающимися) является отсутствие на общедоступных информационных ресурсах информации о форме социального обслуживания и видах социальных услуг, численности получателей социальных услуг и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг и правилах внутреннего трудового распорядка.

2. На официальных сайтах организаций, включенных в оценку, чаще всего не функционируют такие формы дистанционной обратной связи, как электронные сервисы для подачи обращений и получения консультаций и раздел «Часто задаваемые вопросы».

3. Уровень обеспечения в организациях комфортных условий для предоставления услуг составил **100 баллов**. Во всех организациях обеспечены предусмотренные нормативными документами условия комфортности. Уровень удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности составил 96,3%.

4. Имеются недостатки в оборудовании помещений организации и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов: отсутствуют пандусы, выделенные стоянки для транспортных средств инвалидов, адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Полностью отсутствуют условия доступности в 3 организациях.

5. Основные недостатки в обеспечении в организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, заключаются в отсутствии возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), отсутствии дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

6. В целом всеми организациями достигнуты высокие показатели удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников – более **99%** по совокупности организаций.

7. Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания, составили от 78,6 баллов до 98,1 балла. Интегральное значение показателя по совокупности организаций составило **91 балл**.

Для устранения выявленных недостатков **рекомендуется**:

1. Разместить на общедоступных информационных ресурсах предусмотренную нормативными документами информацию.
2. Обеспечить наличие на официальных сайтах организаций и функционирование электронных сервисов для подачи обращений и получения консультаций, а также разделов «Часто задаваемые вопросы».
3. Дооборудовать помещения и территории организаций с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечить в организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.