

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Российская академия народного хозяйства и  
государственной службы при Президенте Российской Федерации»  
Брянский филиал**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Брянского филиала  
РАНХиГС  
С.А. Шачнев

---

**Качество оказания услуг организациями социального обслуживания**

---

Отчет по результатам социологических исследований

**2017**

**Введение**

Независимая оценка качества работы организаций социального обслуживания населения в 2017 году проводилась в 23 организациях социального обслуживания по пяти группам показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденных Приказом Минтруда России от 08.12.2014 №995н.

В ходе проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания Брянской области, были использованы следующие методы: анализ статистической информации, анализ официальных сайтов организаций, анализ информации об организации, расположенной на официальном сайте уполномоченного органа, личный и телефонный опрос получателей социальных услуг, невключенное наблюдение.

Кроме того, был проведен анализ информационного обеспечения организации на портале bus.gov.ru и официальном сайте организации; анализ условий для обслуживания и доступности среды для маломобильных групп населения непосредственно в самой организации; для получения информации использовались контрольные звонки и контрольные электронные письма в организацию. При оценке результативности телефонного звонка в учреждения учитывалось вежливость и доброжелательность отвечавшего работника, умение предложить иных вариантов решения проблем обратившегося, предоставление дополнительной (в т.ч. контактной информации).

Во время проведения независимой оценки представители организации-оператора не только опрашивали получателей услуг, но и знакомились с работой организации. В стационарных учреждениях ознакомились с условиями проживания, побывав в жилых помещениях, путем углубленного интервью получили отзывы о качестве питания, качестве оказания медицинской помощи, возможностях проведения досуга. В КСЦОНах

представители регионального оператора участвовали в массовых мероприятиях. Необходимо отметить общее положительное впечатление экспертов, которые посещали организации.

*Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания*

100% получателей социальных услуг, удовлетворены 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.

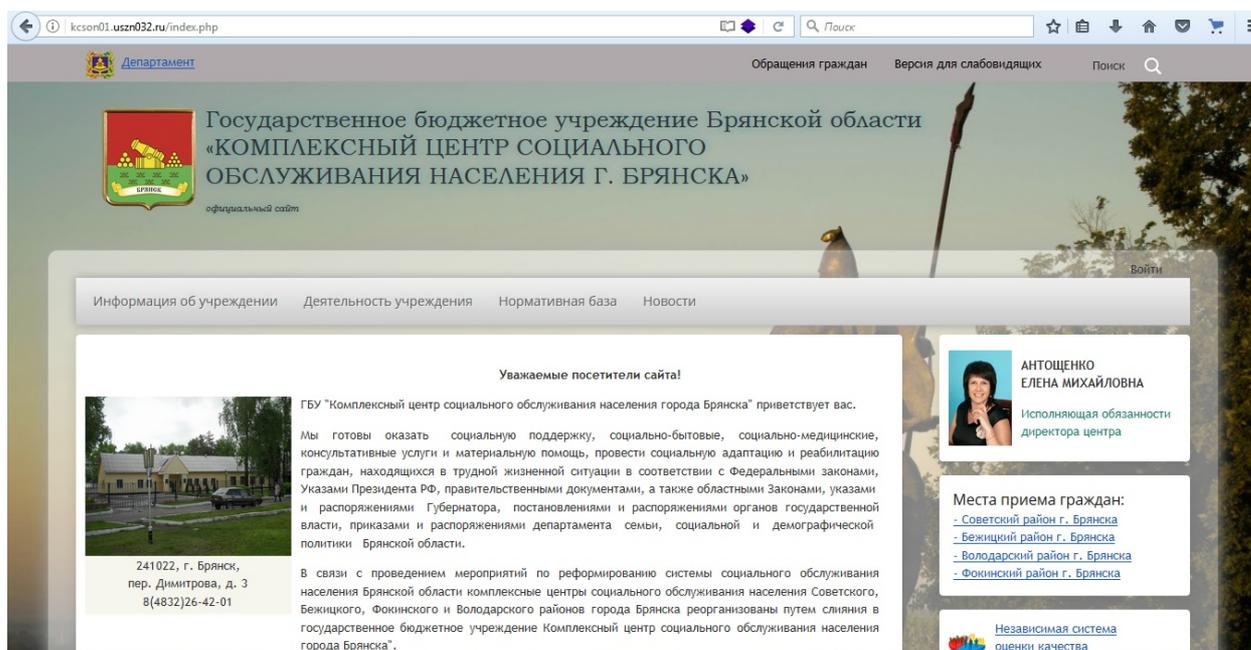
Все организации предоставляют возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: лично в организацию социального обслуживания, на это указывает информация, расположенная на специально оборудованных стендах.

Официальные сайты организаций социального обслуживания соответствуют требованиям Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Соответственно гражданам предоставлена возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», а также предусмотрены и дистанционные способы взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): по телефону, электронной почте, с использованием электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет».

Гражданам доступна возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону либо на «горячую линию» уполномоченного исполнительного

органа государственной власти в сфере социального обслуживания, информация об этом есть и в общедоступных местах на информационных стендах, и на официальных сайтах.

100% официальных сайтов организаций социального обслуживания имеют альтернативные версии для слабовидящих людей.



Получатели услуг высоко оценили доступность информации о работе всех организаций социального обслуживания. В то же время большое число потребителей услуг затруднялись с оценкой таких способов взаимодействия, как электронная почта и Интернет, поскольку не используют эти ресурсы.

Информация о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах является доступной для всех категорий получателей услуг, и представлена в полном объеме.

На информационных стендах, в общедоступных местах размещена информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания

социальных услуг и социального обслуживания, органе обращения и сроках рассмотрения жалоб.

Анализ информации показал, что дистанционные способы взаимодействия организации и получателей социальных услуг представлены у всех учреждений, это было выявлено и с использованием контрольных звонков в организации. В каждую организацию было сделано по три звонка, каждый звонок был результативным (ответ на вопрос был получен сразу в 18 учреждениях, во время звонка через указанное время (в связи с отсутствием соответствующего специалиста) в 5 организациях. Запросы на электронную почту оказались результативными в 100%, ответ был получен в течение рабочего дня (запрос отправлялся в 10.30) от 15 организаций, на следующий день от 8 организаций.

*Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения*

100% Доля получателей социальных услуг оценивают благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее. При этом опрошиваемые отмечали старание, с которым социальные работники ухаживают за территорией. Во время визитов эксперты наблюдали за высадкой рассады цветов, кустарников.



100% получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считают условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.

100% получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считают условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.

Контроль поля, проведенный в 50% организаций, работа экспертов в организациях, подтвердили эти данные.



Во всех организациях оборудованы помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания (комнаты для занятий, отдыха и пр.).



*Показатели, характеризующие время ожидания  
предоставления социальной услуги*

Время ожидания предоставления услуги оценивалось только в КСЦОНах. В результате анализа анкет и наблюдения в учреждениях установлено, что 100% респондентов не ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, результаты исследования показали, что все ожидают в очереди менее 15 минут, среднее время ожидания 4-6 минут в крупных городах (Брянск, Клинцы, Дятьково, Новозыбков), а в небольших районных центрах, люди получали услугу в момент обращения.

*Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость,  
компетентность работников организации*

Получатели социальных услуг всех типов учреждений отмечают высокий уровень компетентности сотрудников, их вежливость и доброжелательность.

99,3 % получателей социальных услуг (либо их родственников) высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания.

99,5 получателей социальных услуг высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания.

*Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг*

100% получателей социальных услуг положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания.



**В стационарных учреждениях** 100% получателей социальных услуг удовлетворены условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем; предоставлением социально-

бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг; условиями предоставления социальных услуг, в том числе удовлетворены хранением личных вещей; условиями предоставления социальных услуг, в том числе оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением; санитарным содержанием санитарно-технического оборудования; графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания; жилым помещением; питанием.



Причем в стационарных учреждениях проживающие говорили о том, что питание домашнее, разнообразное, вкусное и свежее. Столовые в организациях чистые, светлые, посуда не битая.



Порядком оплаты социальных услуг удовлетворены 94,9% получателей.

Периодичностью прихода социальных работников на дом удовлетворены 100% опрошенных, поскольку, как показало экспертное наблюдение, социальный работник приходит исключительно в установленное самим получателем время и сроки.

Удовлетворены оперативностью решения вопросов, конфиденциальностью предоставления социальных услуг, оборудованием для предоставления социальных услуг 100% опрошенных. На это же указали и эксперты, побывавшие в организациях.

99,4% получателей социальных услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.



По результатам независимой оценки качества между организаций социального обслуживания населения не были выявлены каких-либо территориальных и иных особенностей параметров деятельности, способных повлиять на общую оценку качества обслуживания населения.

### **Предложения**

1. Необходимо провести обучение сотрудников учреждений на предмет их умения работать с сайтом организации.
2. Использовать в качестве дополнительного критерия информацию о деятельности учреждения, размещенную в СМИ, в том числе и электронных, а также привлечение к сотрудничеству социально ориентированных некоммерческих организаций, волонтеров, добровольцев и благотворителей.
3. Посвятить одно из заседаний общественного совета анализу информации об учреждениях в Интернете и анализу имеющихся сайтов
4. Разместить разделы «Консультация», «Форум» на официальных сайтах организаций, что, безусловно, положительно скажется на возможности осуществления обратной связи.

**Адреса официальных сайтов организаций**

kpson01.uszn032.ru	КЦСОН г. Брянска
kpson08.uszn032.ru	КЦСОН г. Новозыбкова и Новозыбковского р-на
kpson34.uszn032.ru	КЦСОН г. Сельцо
kpson17.uszn032.ru	КЦСОН Брянского района
kpson30.uszn032.ru	КЦСОН Выгоничского района
kpson24.uszn032.ru	КЦСОН Дубровского района
kpson06.uszn032.ru	КЦСОН Дятьковского района
kpson09.uszn032.ru	КЦСОН Жуковского района
kpson12.uszn032.ru	КЦСОН Карачевского района
kpson11.uszn032.ru	КЦСОН Клетнянского района
kpson10.uszn032.ru	КЦСОН Трубчевского района
kpson27.uszn032.ru	КЦСОН Унечского района
kpson05.uszn032.ru	КЦСОН Навлинского района
di01.uszn032.ru	ДИ Брянский
di17.uszn032.ru	ДИ Дарковичский
di09.uszn032.ru	ДИ Жуковский
dimv18.uszn032.ru	ДИМВ Брасовкий район
dimv07.uszn032.ru	ДИМВ Клинцы
dimv08.uszn032.ru	ДИМВ Новозыбков
dimv14.uszn032.ru	ДИМВ Погарский район
di13.uszn032.ru	ДИ Суражский
dimv34.uszn032.ru	ДИМВ Сельцо
dimv10.uszn032.ru	ДИМВ Трубчевский район