

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКОЙ И СЕМЕЙНОЙ ПОЛИТИКИ  
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

**Содержательные предложения и рекомендации по мероприятиям  
по устранению выявленных недостатков и улучшению качества  
работы  
для организаций социального обслуживания  
Самарской области**

**по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг  
организациями социального обслуживания  
в 2023 году**

**Самара, 2023**

**Государственное казенное учреждение Самарской области «Тольяттинский социальный приют для лиц без определенного места жительства и занятий»  
(ГКУ СО «Тольяттинский социальный приют»)**

---

**1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ**

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки контента информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации;
- оценки контента информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации;
- определения наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а также оценки их функционирования (электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), раздела «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- определения доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

***1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации***

В соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания (Приказ Минтруда России №391а от 30 августа 2013 г. на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

*На момент проведения проверки на стенде представлено:*

**18 документов**

**На информационном стенде размещена вся требуемая информация.**

***1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»***

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 22 документа.

*На момент проведения проверки на сайте было размещено:*

**16 документов**

### **Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:**

- О дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации
- О персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания
- О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания
- Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц
- О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)
- О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний

### ***1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование***

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант), раздела «часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие на сайте анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало 

2
---

 дистанционных способа обратной связи.

### **В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:**

- В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В обозначенный срок ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.
- В ходе оценки зафиксирован факт отсутствия раздела «Часто задаваемые вопросы». В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации целесообразно разместить данный раздел на сайте организации.
- Рекомендация: необходимо обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры с помощью онлайн-анкеты.

### ***1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания***

В ходе проведения опроса получателей услуг зафиксирована

доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

97%
-----

**Рекомендации:**

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения, необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:**

**100%**

**Рекомендации:**

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику удобства навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

## **2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

### **2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки внутренних помещений и внешней территории организации.

Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- понятная навигация внутри организации;
- доступная питьевая вода;
- доступные санитарно-гигиенические помещения;
- санитарное состояние помещений;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

**Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:**

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью.

## **2.2. Время ожидания предоставления услуги:**

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра «Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)».

**Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги**

**100%**

### **Рекомендации:**

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин).

## **2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг**

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг:**

**92%**

### **Рекомендации:**

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца, мыло, туалетную бумагу), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

## **3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

Важным элементом комфортности условий оказания услуг образовательными организациями выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

### **3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов**

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы

**4**

элементами.

**Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:**

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов

### **3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено 

4
---

 условия доступности.

**Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:**

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

### **3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов**

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:**

86%
-----

**Рекомендации:**

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
---

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.
---

## **4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию:**

89%
-----

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение):**

**81%**

**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.):**

**88%**

***Рекомендации:***

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

**5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)**

**58%**

**Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)**

**81%**

**Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания**

**89%**

***Рекомендации:***

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг, тренинги с сотрудниками организации, повышающие коммуникативные компетенции и снижающие риск возникновения синдрома профессионального выгорания.