# 

# Приложение

# к Протоколу №2

# заседания Общественного совета

# от 28.08.2017 г.

# ИТОГИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

# ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

# ШОЛОХОВСКОГО РАЙОНА ЗА 2017 ГОД

В рамках независимой оценки в 2017 году исследовалось качество оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района» (далее МБУ «ЦСО Шолоховского района»).

Нормативной правовой основой для проведения независимой оценки являются:

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

- приказ Минтруда РФ № 995.

Порядок проведения независимой оценки был утвержден приказом начальника УСЗН Администрации Шолоховского района от 15.01.2016 года № 4 – О.

В 2017 году независимая оценка качества была проведена в отношении 1 организации социального обслуживания - МБУ «ЦСО Шолоховского района» по адресу: Ростовская область, Шолоховский район, ст. Вешенская, ул. Подтелкова, 74.

## Цель и задачи исследования:

## Целью исследования является оценка качества деятельности в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг МБУ «ЦСО Шолоховского района», утвержденным Общественным советом, созданным в Шолоховском районе для проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг, в сфере социального обслуживания.

Для достижения указанных целей в рамках исследования предполагалось решение следующих основных задач: оценка деятельности, получение сведений от получателей услуг об организации предоставления услуг; интерпретация полученных данных, выявление степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг, выработка рекомендаций по улучшению качества услуг, предоставляемых МБУ «ЦСО Шолоховского района».

## Критерии независимой системы оценки МБУ «ЦСО Шолоховского района»

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась по следующим основным критериям, а именно:

1. открытость и доступность информации;
2. комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
3. время ожидания предоставления социальной услуги;
4. доброжелательность, вежливость и компетентность работников;
5. удовлетворенность получателей качеством оказания социальных услуг.

## Объектами независимой оценки МБУ «ЦСО Шолоховского района», явились лица пожилого возраста и инвалиды в возрасте от 45 до 86 лет, средний возраст 72 года.

Применение методов исследования:

1) анализ открытых источников: сайт Министерства труда и социального развития Ростовской области, официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru), сайт МБУ «ЦСО Шолоховского района», а так же информационные стенды МБУ «ЦСО Шолоховского района» путем сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурсов с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации,  качества и полноты ее содержания и  удобства доступа к информации для посетителя сайтов;

2) осмотр состояния внешнего и внутреннего благоустройства;

3) опрос получателей социальных услуг.

В опросе по оценке деятельности МБУ «ЦСО Шолоховского района» за 2017 год приняли участие 155 получателей социальных услуг, из них 40 мужчин и 115 женщин, в том числе:

в социально – реабилитационном отделении в х. Колундаевском (далее – СРО, стационарная форма предоставления социальных услуг) – 30 чел., в специализированном отделении социально-медицинского обслуживания (далее - СОСМО) – 10 чел., в отделениях социального обслуживания на дому (далее – ОСО) – 115 чел.

Охват анкетирования от общего числа получателей социальных услуг (720 чел.) составил – 21,5 %, (с учетом онлайн анкетирования).

**1.** **Открытость и доступность информации о МБУ «ЦСО Шолоховского района»**

По критерию открытости и доступности информации, оценка проводилась по 7 показателям:

1) полнота и актуальность информации об МБУ «ЦСО Шолоховского района», размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных и отраслевом сайтах МБУ «ЦСО Шолоховского района» в сети "Интернет");

2) наличие альтернативной версии официального сайта МБУ «ЦСО Шолоховского района» в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

3) наличие дистанционных способов взаимодействия МБУ «ЦСО Шолоховского района» и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.);

4) результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации;

5) наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

6) наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

7) доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе МБУ «ЦСО Шолоховского района», в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг (по данным опроса получателей социальных услуг).

Анализ информации, размещенной на официальном сайте МБУ «ЦСО Шолоховского района» - поставщика социальных услуг, показал, что в основном она соответствует требованиям открытости и доступности, так же имеется отдельная страница на сайте Администрации Шолоховского района, на странице УСЗН Администрации Шолоховского района.

В частности, представлены: дата регистрации поставщика социальных услуг, учредитель (учредители), место нахождения организации и структурных подразделений, режим и график работы; сведения о контактных телефонах и адресах электронной почты; копии учредительных документов поставщика социальных услуг (с приложением электронного образа сканированных документов); сведения о руководителе поставщика социальных услуг, его заместителе. Устав МБУ «ЦСО Шолоховского района» в сканированном виде, информация, касающаяся положений о структурных подразделениях поставщика социальных услуг, так же представлена в полном объеме.

Наглядная информация размещена на общедоступных информационных ресурсах в помещении МБУ «ЦСО Шолоховского района» (буклеты, информационные стенды и т.д.). Вся информация постоянно актуализируется.

На официальном сайте МБУ «ЦСО Шолоховского района» в настоящее время ведется работа по разработке альтернативной версии для инвалидов по зрению, для изучения текстовой информаций **слабовидящими людьми.**

В МБУ «ЦСО Шолоховского района» организована работа телефона горячей линии, по которому можно получить всю необходимую информацию по вопросам социального обслуживания.

В ходе исследования проводилась оценка результативности обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации (телефон, электронная почта, электронные сервисы сайтов) Исследование доступности телефонного сервиса и электронной почты проводилось добровольцами с точки зрения потребителя, желающего получить консультацию по различным вопросам и воспользоваться услугами.

Следует отметить, что при проведении телефонных консультаций МБУ «ЦСО Шолоховского района»: сотрудники, отвечающие на телефонные обращения, вежливы и доброжелательны, нарекания по этикету ведения телефонных переговоров не возникало.

Результативными обращениями при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации оказалось 98,6 % от числа телефонных звонков и электронных обращений.

На информационных стендах в помещении организации, на официальных и отраслевом сайтах МБУ «ЦСО Шолоховского района» в сети "Интернет" имеется информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг, так же в общедоступных местах имеются книги жалоб и предложений.

98,1 % получателей социальных услуг, из числа опрошенных, удовлетворены полнотой и актуальностью информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах, качеством и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте МБУ «ЦСО Шолоховского района» и на сайте Администрации Шолоховского района, на странице УСЗН Администрации Шолоховского района.

В целом независимая оценка показала, что МБУ «ЦСО Шолоховского района» обеспечивает в достаточной мере открытость и доступность информации о себе и в соответствии с требованиями законодательства, что в свою очередь повышает информированность населения Шолоховского района о системе социального обслуживания.

2. Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг

и доступности их получения

По критерию комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения оценивались 5 основных показателей, в их числе:

1. доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в МБУ «ЦСО Шолоховского района» для граждан пожилого возраста, инвалидов и других маломобильных групп населения;
2. доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп населения), считающих условия оказания услуг доступными (в % от общего числа опрошенных);
3. наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данным учреждением социального обслуживания;
4. укомплектованность МБУ «ЦСО Шолоховского района» специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;
5. доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения учреждения, в котором оно расположено, как хорошее (в % от общего числа опрошенных).

Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения базируется на оценке безопасности и комфортности территории, а также внутреннего благоустройства и комфортности здания МБУ «ЦСО Шолоховского района».

При оценке внешнего благоустройства оценивалось и проверялось:

- наличие указателей на пути следования на территории МБУ «ЦСО Шолоховского района», таблички с полным названием учреждения;

- соблюдение чистоты и отсутствие мусора;

- наличие входа (въезда) для маломобильных групп населения, на территорию МБУ «ЦСО Шолоховского района», удобного для клиентов;

- наличие автомобильной парковки для посетителей возле учреждения; а также выделенных и маркированных мест (не меньше одного) для стоянки транспорта инвалидов;

- наличие твердого покрытия на проездах и пешеходных дорожках, в т.ч. оценка его пригодности для проезда инвалидных и детских колясок (с учетом специфики работы ЦСО); отсутствие препятствий на путях движения клиентов, в том числе для маломобильных групп населения;

- наличие дверного проема, отсутствие порогов, перепадов пола, позволяющего проехать креслу-коляске.

В МБУ «ЦСО Шолоховского района» имеется пандус, расширен дверной прием для проезда инвалидного кресла-коляски, однако дальше из коридора передвижение инвалидов без помощи посторонних будет затруднено, в связи с тем, что внизу дверного проема проходит труба, убрать данное препятствие технически невозможно, но есть кнопка вызова

В учреждении имеется оборудованные помещения (ЦСО, СРО) для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг.

96,8 % получателей социальных услуг (в том числе и инвалидов, и других маломобильных групп населения) от общего числа опрошенных, считают условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов и других маломобильных групп доступными.

Проведенный опрос показал, что большинство получателей социальных услуг положительно оценивают благоустройство и содержание помещений МБУ «ЦСО Шолоховского района» и территории СРО в х. Колундаевском, как хорошее.

100 % респондентов оценили благоустройство и содержание помещений МБУ «ЦСО Шолоховского района» и территории, как хорошее.

Учреждение на 100% укомплектованы специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

3. Время ожидания предоставления социальных услуг

Всем клиентам назначенные услуги предоставлялись в установленные сроки.

Среднее время ожидания приёма к специалисту учреждения при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг составляет менее 15 минут.

4. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников МБУ «ЦСО Шолоховского района»

По данному критерию проведена оценка показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников МБУ «ЦСО Шолоховского района», в том числе:

1. на основании социологического опроса – доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников ЦСО, и доли получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников ЦСО;
2. на основании данных МБУ «ЦСО Шолоховского района» о сотрудниках, прошедших повышение квалификации/ профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении деятельности за последние три года (от общего числа работников).

Независимая оценка показала достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей социальных услуг в части доброжелательности сотрудников ЦСО и компетентности, проявляющихся в процессе личного общения:

99,8% получателей социальных услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников учреждения социального обслуживания.

100 % получателей социальных услуг удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала (социальных работников) при предоставлении социальных услуг.

В рамках реализации плана мероприятий («дорожной карты»)  «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания  населения Шолоховского района», повышения профессионального уровня кадрового потенциала в 2017 году заключено 40 договоров на повышение квалификации и 3 договора на профессиональную переподготовку по профилю социальной работы, что составляет 28 % работников от общего числа сотрудников Центра.

Поэтапное повышение квалификации сотрудников Центра проводится регулярно. Для начинающих социальных работников действует «Школа профессионального мастерства социальных работников» и организовано движение «наставничества».

92,8 % работников от общего числа, за последние три года прошли повышение квалификации /профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в учреждении деятельности.

5. Оценка удовлетворенности потребителей качеством

# представления услуг

В основном информация по удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг была получена по результатам анкетирования и интервьюирования.

Значение интегрального показателя определялось на основе четырех следующих показателей:

1) изменения качества личной жизни в результате получения социальных услуг в МБУ «ЦСО Шолоховского района»;

2) условий предоставления социальных услуг, включая определение удовлетворенности:

*- жилым помещением;*

*- наличием оборудования для предоставления социальных услуг;*

*- питанием;*

*- мебелью, мягким инвентарем;*

*- предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг;*

*- хранением личных вещей;*

*- оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением;*

*- санитарным содержанием санитарно-технического оборудования;*

*- порядком оплаты социальных услуг;*

*- конфиденциальностью предоставления социальных услуг;*

*- графиком посещений родственниками и иными лицами в МБУ «ЦСО Шолоховского района»;*

*-оперативностью решения вопросов;*

3) качества проводимых оздоровительных, досуговых и иных мероприятий группового характера;

4) личной готовности рекомендовать другим людям, нуждающимся в социальном обслуживании.

Кроме того, при оценке показателя, характеризующего удовлетворенность качеством оказания услуг, также учитывался показатель зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде. По данным ЦСО в 2017 году жалоб получателей социальных услуг на качество услуг зарегистрировано не было.

99,8 % получателей социальных услуг, от общего числа опрошенных оценивают изменение качества жизни в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данном учреждении.

100 % граждан от числа опрошенных удовлетворены условиями предоставления социальных услуг (наличием оборудования для предоставления социальных услуг, питанием, мебелью, мягким инвентарём, предоставлением социально-бытовых и гигиенических услуг, хранением личных вещей, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, конфиденциальностью предоставления социальных услуг, графиком посещений родственниками в СРО, оперативностью решения вопросов, порядком оплаты социальных услуг, графиком работы учреждения и т.д.)

Кроме того, для получателей социальных услуг СРО приобретены: видеокамера, фотоаппарат, кинотеатр, диски с фильмами, музыкальный центр, организовывается ежедневный просмотр по телеканалам развлекательных, культурных программ. Ежемесячно проводится «День именинника». Для них организовывается поздравительный адрес, чаепитие с пирожными и конфетами. Функционирует библиотека, где получатели общаются и обмениваются своими мнениями о прочитанных книгах. Для получателей социальных услуг предоставлена подписка газет: «Тихий Дон», «Здоровье», «ЗОЖ», «Наше время», «Молот» и др. Приобретены настольные игры: шахматы, шашки. Организовываются тематические встречи и концерты, встречи с ансамблями: «Вешки», «Донское сияние», с самодеятельными коллективами учащихся школ, педагогического колледжа им. М.А. Шолохова. Организовываются ежедневные прогулки на свежем воздухе по парку. Проводятся беседы на темы православных праздников, приезжают с концертной программой учащиеся и работники Вёшенской церковно-приходской школы. Для получателей социальных услуг оформлены фото-стенды и стенгазета.

Продолжает свою работу клуб общения «Собеседник», что способствует поддержанию активного образа жизни у пожилых людей. Сюда приходят пожилые люди и инвалиды, с активной жизненной позицией, жаждущих общения, которых тяготит одиночество. Для них проводятся досуговые, культурные и спортивные мероприятия. Для участников клуба проводятся экскурсии в музеи, на выставки – экспозиции, поездки на целебные источники и родники, экскурсии на катере по реке Дон, экскурсии к «Столетнему дубу», в «Санаторий «Вешенский**»**. Организовывают посещение культурных, концертных мероприятий. Осуществляется взаимодействие с центральной библиотекой в целях проведения совместных тематических встреч для пожилых и инвалидов: литературные встречи с Ветеранами и Участниками ВОВ, с местными поэтами, ветеранами педагогического труда. Ежегодно проводится обучение пожилых людей компьютерной грамотности. Организовываются и проводятся семинары на темы, которые особо остро интересуют получателей социальных услуг.

100 % опрошенных получателей социальных услуг удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, по безопасности жизнедеятельности)

99,7 % граждан, от общего числа опрошенных, готовы рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.

# Выводы исследования

Проведенное исследование показало, что качество оказания услуг МБУ «ЦСО Шолоховского района» находится на достаточно высоком уровне. Показатель удовлетворенности составляет 92,9 %.

В целом в МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района» обеспечены в полном объеме:

- полнота, актуальность, открытость и доступность информации о порядке предоставления социальных услуг;

- установлена доброжелательность, вежливость и компетентность работников МБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Шолоховского района»;

- определено качественное предоставление социальных услуг в сфере социального обслуживания;

В то же время, по результатам анкетирования выявлены некоторые направления в работе, которые необходимо совершенствовать, поэтому выполненная независимая оценка позволяет сформулировать перечень рекомендаций МБУ «ЦСО Шолоховского района», основанный на комплексной информации, полученной в ходе выполнения данной работы.

Оператор М.Г. Ващаева