**2022**

Министерство социально-демографической и социальной политики Самарской области



**Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания   
в 2022 году**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АНО «ЦСОН «Безымянский»** | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | | | |
| Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, измерялись посредством:  ● оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации  ● оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации  ● определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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)  ● определение 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 со ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» 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 Постановление 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», приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» на официальном сайте организации необходимо разместить 22 документа. | | | | | | | | |
| На момент проведения проверки на сайте был размещен 22 документ. | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **На официальном сайте размещена вся требуемая информация:** | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***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 анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | | | | | | | | |
| На момент оценки функционировало 3 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 течение 30 дней ответ на запрос не был получен. Рекомендация: Обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.  Отсутствовала возможность пройти опрос и выразить свою оценку работы учреждения. Рекомендация: обеспечить возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг путем размещения онлайн-анкеты. | | | | | | | | |
| ***1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации социального обслуживания*** | | | | | | | | |
| В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее. | | | | | | | | |
| **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:** | | | | | | | | **99,5** |
| ***Предложения:*** | | | | | | | | |
| 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:** | | | | | | | | **99,3** |
| ***Предложения (по итогам опроса получателей услуг):*** | | | | | | | | |
| 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 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 определялись посредством экспертной оценки с фотофиксацией. 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 7 условий. | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| **Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.** | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***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** | | | | | | | | **99,6** |
| ***Предложения (по итогам опроса получателей услуг):*** | | | | | | | | |
| 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** | | | | | | | | **96,6** |
| ***Предложения (по итогам опроса получателей услуг):*** | | | | | | | | |
| 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 и мыло), 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 организациями социального обслуживания 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 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 5 элементами. | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Помещения и близлежащая территория социальной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.** | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***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 6 условий доступности. | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.** | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов*** | | | | | | | | |
| **Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:** | | | | | | | | **97,8** |
| ***Предложения:*** | | | | | | | | |
| 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** | | | | | | | | **96,6** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)** | | | | | | | | **96,6** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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.)** | | | | | | | | **98,7** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Предложения:*** | | | | | | | | |
| 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)** | | | | | | | | **98,7** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)** | | | | | | | | **97,8** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания** | | | | | | | | **98,8** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Предложения:*** | | | | | | | | |
| 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. | | | | | | | | |