

БУ РА «Дом-интернат «Алтай»

**Отчет по
проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере
социального обслуживания в 2024 году**

**составители:
группа специалистов**

ООО «Сервис»

2024год

**Отчет по
проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в
сфере социального обслуживания в 2024 году
БУ РА «Дом-интернат «Алтай»**

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы учреждений/организаций Республики Алтай, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания (далее - учреждение).

Независимая оценка проводилась в соответствии Приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации:

- от 30.10.2018г. № 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»;

- от 23.05.2018г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- от 31.05.2018г. № 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.

Оценивались:

- как открытость и доступность информации о организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания;
- удовлетворенность оказанными услугами.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы учреждений/организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания была проведена в БУ РА «Дом-интернат «Алтай»(далее по тексту – организация).

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью «Сервис», в соответствии с Договором №110/2024 от 17.04.2024г.

Цели и задачи проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Цели реализации независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

- оценить полноту, актуальность, понятность информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания, наличие обратной связи и уровень удовлетворенности населения качеством и полнотой информации о работе организаций социального обслуживания о работе и порядке предоставления социальных услуг, доступной на официальном сайте (согласно перечню критериев, указанных в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»);

- путем анкетирования потребителей социальных услуг выявить уровень удовлетворенности населения качеством оказания социальных услуг на дому, в полустационарной и стационарной форме (согласно перечню критериев, указанных в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»);

- обеспечить получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;

- определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере социального обслуживания, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

получение сведений от получателей услуг учреждений о качестве условий получения данных услуг;

выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;

интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

формирование предложений по повышению качества работы организации;

подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

Объект исследования:

- официальные сайты организаций социального обслуживания, принимающих участие в независимой оценке;
- потребители социальных услуг организаций социального обслуживания, принимающих участие в независимой оценке.

Предмет исследования:

- содержание официальных сайтов организаций социального обслуживания, принимающих участие в независимой оценке;
- мнение потребителей социальных услуг организаций социального обслуживания, принимающих участие в независимой оценке.

В рамках данной независимой оценки было проведено: анкетирование **60 респондентов** – получателей услуг организации социального обслуживания - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества условий оказания услуг учреждением социального обслуживания.

1.«Открытость и доступность информации об организации».

Исследование по критерию «Открытость и доступность информации» проводилось методом изучения информации о работе организаций социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг, доступной на общедоступных ресурсах и изучения мнения получателей услуг.

Интернет-сайты учреждения должны служить площадкой для вовлечения получателей услуг в процесс наблюдения за процессами, происходящими в сфере социального обслуживания, позволяющие наладить взаимодействие с потребителями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации организации социального обслуживания и качестве предоставляемых услуг.

ИТОГОВАЯ оценка информированности достигает значения – 96,4% (из возможных 100 баллов и значения удовлетворенности до 100% (таблица 1).

Таблица 1

№	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	Кол-во баллов набранных учреждением
---	-------------------------	---	-----------	-------------------------------------

1	Открытость и доступность информации об организации	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)). Показатель 1.1	100	94,7
		Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; 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 (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). Показатель 1.2	100	100
		Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Показатель 1.3	100	94,6

Итого по 1 критерию, баллов
Средняя степень удовлетворенности составляет

96,4

Доля удовлетворенных граждан, в %

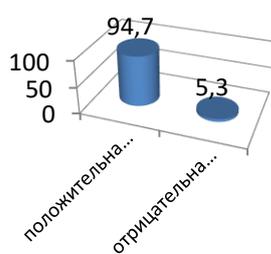


Таблица 1.1

Доля удовлетворенных граждан в

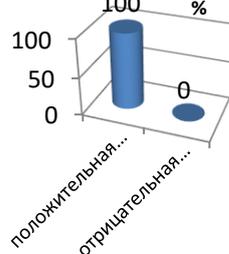


Таблица 1.2

Доля получателей, в % от общего числа опрошенных

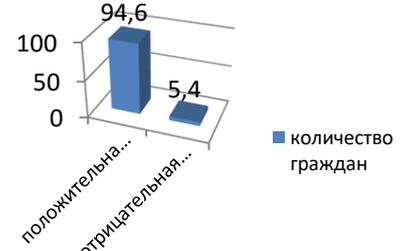


Таблица 1.3

Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации социального обслуживания:

Значение критерия = $(1.1 + 1.2 + 1.3)/3 = (94,7\% + 100\% + 94,6\%)/3 = 96,4$

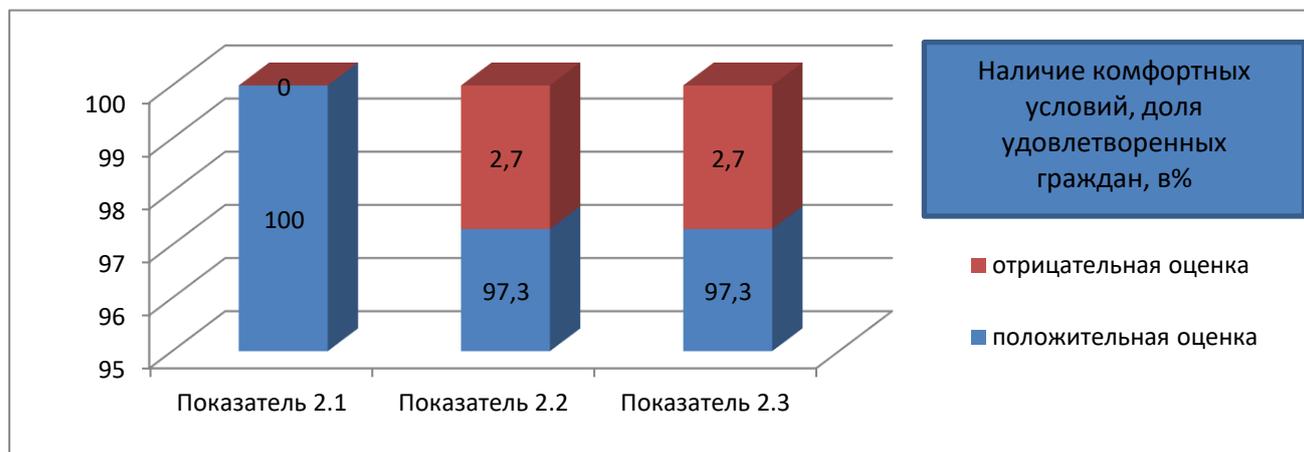
По критерию оценки отмечается, что информация об учреждении представлена на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в полном объеме, имеются незначительные информационные дефициты.

2. Уровень комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Оценки, полученные учреждением по показателям, входящим в данный блок, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и представлены ниже в таблице 2. (макс. кол-во баллов - 100)

Таблица 2

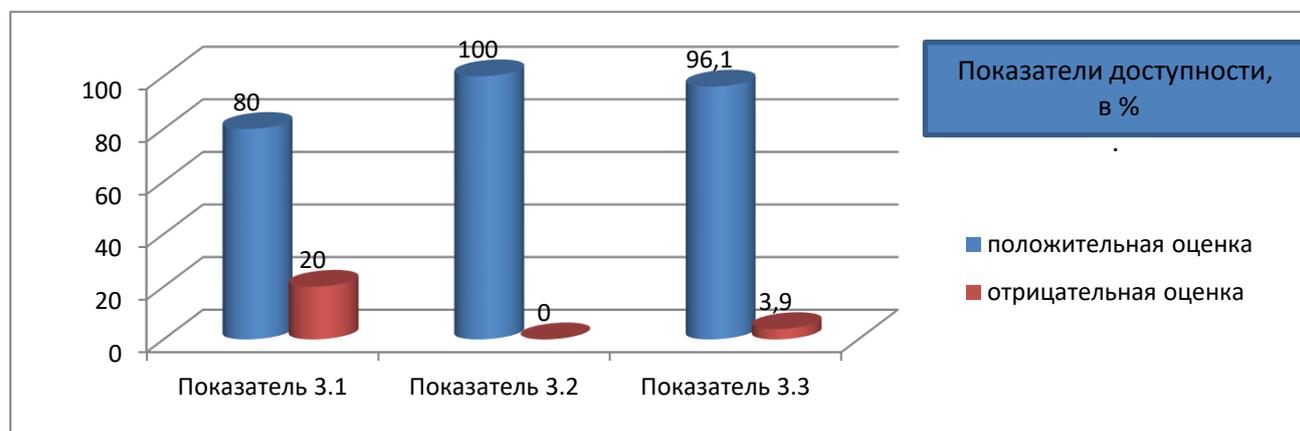
№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Кол-во баллов набранных учреждением
2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг Показатель 2.1	100	100
		Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту) Показатель 2.2	100	97,3
		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 2.3	100	97,3
Итого по 2 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				98,2



№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Кол-во баллов набранных учреждением
3	Доступность услуг для инвалидов	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов Показатель 3.1	100	80
		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими Показатель 3.2	100	100
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) Показатель 3.3	100	96,1

Итого по 3 критерию, баллов
Средняя степень удовлетворенности составляет

92,0



4	Доброжелательность, вежливость, работников организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 4.1	100	100
---	---	---	-----	-----

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Кол-во баллов набранных учреждением												
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 4.2	100	98,6												
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 4.3	100	93,7												
Итого по 4 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				97,4												
<p style="text-align: right;">доля удовлетворенных граждан, в %.</p> <p>■ положительная оценка ■ отрицательная оценка</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Показатель</th> <th>Положительная оценка (%)</th> <th>Отрицательная оценка (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Показатель 4.1</td> <td>92</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Показатель 4.2</td> <td>98,6</td> <td>1,4</td> </tr> <tr> <td>Показатель 4.3</td> <td>93,7</td> <td>6,3</td> </tr> </tbody> </table>					Показатель	Положительная оценка (%)	Отрицательная оценка (%)	Показатель 4.1	92	0	Показатель 4.2	98,6	1,4	Показатель 4.3	93,7	6,3
Показатель	Положительная оценка (%)	Отрицательная оценка (%)														
Показатель 4.1	92	0														
Показатель 4.2	98,6	1,4														
Показатель 4.3	93,7	6,3														
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 5.1	100	96												

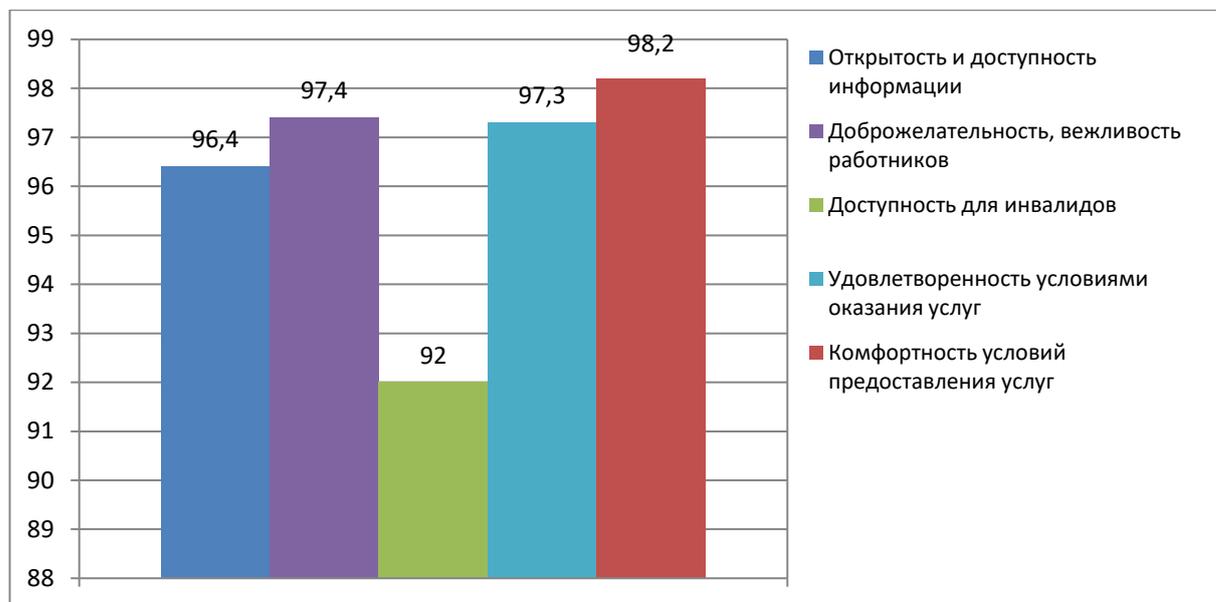
№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Кол-во баллов набранных учреждением												
		Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Показатель 5.2	100	97,3												
		Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Показатель 5.3		98,7												
Итого по 5 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				97,3												
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Показатель</th> <th>Положительная оценка</th> <th>Отрицательная оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Показатель 5.3</td> <td>74</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Показатель 5.2</td> <td>73</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Показатель 5.1</td> <td>72</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>					Показатель	Положительная оценка	Отрицательная оценка	Показатель 5.3	74	1	Показатель 5.2	73	2	Показатель 5.1	72	3
Показатель	Положительная оценка	Отрицательная оценка														
Показатель 5.3	74	1														
Показатель 5.2	73	2														
Показатель 5.1	72	3														

Итоговые оценки, полученные учреждением:

Максимальное итоговое число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 500, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 500 возможных – 481,3баллов, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем критериям характеризующим качество услуг организации на 96,3%.

Диаграмма 1

Уровень удовлетворенности (по результатам анкетирования), в %



Выводы по критериям и рекомендации

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организации (96,4%), выявили, что в целом, представлена основная необходимая информация.

С учетом вышеизложенного рекомендуем руководителю организации, продолжить работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать повышению информационной доступности организации социального обслуживания для получателей услуг.

Оценивая комфортность условий, в которых предоставляются услуги, лишь 98,2% получателей услуг удовлетворены условиями пребывания в учреждении, уровнем предоставления дополнительных услуг, удобством пользования электронными сервисами, графиком работы. По критерию «Доступность услуг для инвалидов», следует продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных категорий населения – 92 баллов.

По мнению 97,4% получателей услуг, в учреждении работают доброжелательные, вежливые и компетентные сотрудники, общая удовлетворенность условиями оказания услуг организацией составляет 97,3%.

Таким образом, при достаточно высоком уровне удовлетворенности получателей услуг, руководителю организации необходимо:

Продолжить информационно - разъяснительную работу по всем вопросам, касающимся деятельности организации;

Своевременно информировать получателей услуг о состоянии и развитии материально - технической базы организации, дополнительных услугах и сервисах.

Рекомендации по повышению качества работы

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели

1. Проанализировать работу сайта (техническое и содержимое составляющие) и актуализировать сведения разделов сайта с целью сведения к минимуму всех информационных дефицитов.

2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.

3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. Привести в соответствие с требованиями установленными нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах:

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
1	2	3
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1	1
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1	1
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1	1
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1	1
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных	1	1

телефонов и адресов электронной почты		
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	X	1
8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	1	1
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	1
10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	1	1
11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1	1
12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований	1	1

бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	1*	1*
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	X	0
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1	1
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	1*	1*
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	0
Всего	17 из 17	17 из 19

Условные обозначения:

† информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц

информации.

* При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать детальный план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий комфорта на территории и в здании организации.

2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.

3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.

III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг по телефону и интерактивных форм работы с клиентами

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.

IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

Основные пожелания получателей услуг, связанные с повышением уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации (стиль и орфография сохранены).

Построить ещё корпус. Мест не хватает

Необходимо улучшить работу вытяжной системы, чтобы не было запахов

Хотелось бы жить на первом этаже

Проживание в одноместной комнате

Разнообразие в меню

Селить по 1 человеку в комнату

Спортзал

Поездки, выезды в места отдыха и санаторий как для проживающих так и для детей инвалидов

Зарплату повышать