****

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: [sociologos@bk.ru](mailto:sociologos@bk.ru)

ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с 30101810965770000413 БИК 046577413

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Аналитический отчет

«Независимая оценка качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания Ульяновской области»

Тюмень, 2017 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc491021307)

[Оценка качества работы организаций социального обслуживания Ульяновской области в разрезе общих показателей и критериев 5](#_Toc491021308)

[Представление общих рейтингов и рейтингов в разрезе показателей учреждений социального обслуживания Ульяновской области по результатам независимой оценки 17](#_Toc491021309)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 23](#_Toc491021310)

# ВВЕДЕНИЕ

Настоящее социологическое исследование в рамках независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания Ульяновской области было реализовано в соответствии с:

– Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изменениями, внесёнными Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»)

– приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

Целью настоящего социологического исследования было изучение качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания.

Объектом настоящего исследования выступали получатели услуг организаций социального обслуживания.

Предметом настоящего исследования было качество предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания.

Для достижения поставленной цели были решены следующие задачи:

1. Выявлена степень открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания;

2. Определена комфортность предоставления социальных услуг и доступность их получения;

3. Рассмотрено время ожидания предоставления социальной услуги;

4. Оценена доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций социального обслуживания;

5. Изучен уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

В рамках независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными организациями социального обслуживания Ульяновской области социологическое исследование было проведено при помощи нескольких методов, а именно:

– опрос получателей социальных услуг;

– контент-анализ официальных сайтов государственных организаций социального обслуживания Ульяновской области;

– невключенное наблюдение в государственных организациях социального обслуживания Ульяновской области;

– обращение в государственные организации социального обслуживания Ульяновской области по телефону, электронной почте и при помощи электронных сервисов через официальный сайт учреждений, иными словами «контрольная закупка».

Опрос получателей услуг был проведен методом формализованного интервью в местах получения социальных услуг. Метод формализованного интервью представляет собой технику, при которой интервьюер зачитывает вопросы анкеты респонденту, и с его слов отмечает выбранные ответы.

Исследование являлось выборочным, тип выборки – случайная стратифицированная с пропорциональным распределением. Распределение выборочной совокупности по учреждениям представлено в Таблице 1.

По результатам полевого этапа все полученные первичные данные были обработаны при помощи программного обеспечения IBM SPSS Statistics 21 ver.

Таблица 1. Распределение выборочной совокупности

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Учреждение | Полустационар | Стационар |
| ОГАУСО «Психоневрологический интернат в с. Акшуат» | – | 85 |
| ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Дальнее поле» | – | 33 |
| ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Лесной» | – | 30 |
| ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Приозёрный» | – | 59 |
| ОГАУСО «Психоневрологический интернат в  г. Новоульяновске» | – | 21 |
| ОГАУСО «Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова» | – | 33 |
| ОГАУСО «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма | – | 20 |
| ОГАУСО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Новоульяновск» | 8 | 26 |
| ОГКУСО «Центр социально-психологической помощи семье и детям «Семья» в г. Ульяновске» | 24 | – |
| ОГКУСО «Центр обеспечения граждан техническими средствами реабилитации и санаторно-курортным лечением и социальной адаптации для лиц без определённого места жительства и занятий в г. Ульяновске» | 2  (все получатели на момент опроса) | – |

# Оценка качества работы организаций социального обслуживания Ульяновской области в разрезе общих показателей и критериев

Рассмотрим результаты независимой оценки оказания услуг в сфере социального обслуживания в Ульяновской области в разрезе критериев по каждому показателю.

Первым показателем является открытость и доступность информации об организации, который включается в себя 7 критериев.

Таблица 1.1. Результаты оценки 1 критерия «Полнота и актуальность информации об организации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учреждения | Подкритерии | | |
| Показатель рейтинга на bus.gov "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений"  (max 1) | Информация на официальном сайте, ее соответствие 442 ФЗ  (max 1) | Наличие информации о деятельности организации на стендах в помещениях организации  (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | | | |
| ПНИ Акшуат | 1 | 1 | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 | 1 | 1 |
| ПНИ Лесной | 1 | 1 | 1 |
| ПНИ Приозерный | 0,4 | 1 | 1 |
| ПНИ Новоульяновск | 0,1 | 1 | 1 |
| Центры реабилитации | | | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 | 1 | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 1 | 1 | 1 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 0,1 | 1 | 1 |
| Другие организации | | | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 1 | 1 | 1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 | 1 | 1 |

Таблица 1.2. Результаты оценки 2 критерия «Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 |
| ПНИ Лесной | 1 |
| ПНИ Приозерный | 1 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 1 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 1 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 0 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 |

Таблица 1.3. Результаты оценки 3 критерия «Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Учреждения | Подкритерии | |
| Телефон (max 1) | Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | | |
| ПНИ Акшуат | 1 | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 | 1 |
| ПНИ Лесной | 1 | 1 |
| ПНИ Приозерный | 1 | 0 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 | 1 |
| Центры реабилитации | | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 1 | 1 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 1 | 1 |
| Другие организации | | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 1 | 1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 | 1 |

Таблица 1.4. Результаты оценки 4 критерия «Результативность обращения при использовании дистанционных способов»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Учреждения | Подкритерии | |
| Доля результативных звонков  (max 1) | Доля результативных запросов (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | | |
| ПНИ Акшуат | 1 | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 | 1 |
| ПНИ Лесной | 1 | 1 |
| ПНИ Приозерный | 1 | 1 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 | 1 |
| Центры реабилитации | | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 1 | 1 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 1 | 1 |
| Другие организации | | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 1 | 1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 | 1 |

Таблица 1.5. Результаты оценки 5 критерия «Возможность направления жалобы»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учреждения | Подкритерии | | |
| Лично  (max 1) | В электронной форме (max 1) | По телефону горячей линии (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | | | |
| ПНИ Акшуат | 1 | 1 | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 | 1 | 1 |
| ПНИ Лесной | 1 | 1 | 1 |
| ПНИ Приозерный | 1 | 1 | 1 |
| ПНИ Новоульяновск | 0 | 1 | 1 |
| Центры реабилитации | | | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 | 1 | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 1 | 1 | 1 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 1 | 1 | 1 |
| Другие организации | | | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 1 | 1 | 1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 | 1 | 1 |

Таблица 1.6. Результаты оценки 6 критерия «Наличие информации о порядке подачи жалобы»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учреждения | Подкритерии | | |
| Общедоступные места, информационные стенды  (max 1) | Официальный сайт организации (max 1) | Сайт уполномоченного органа (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | | | |
| ПНИ Акшуат | 1 | 1 | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 | 1 | 1 |
| ПНИ Лесной | 1 | 1 | 1 |
| ПНИ Приозерный | 0 | 0 | 1 |
| ПНИ Новоульяновск | 0 | 1 | 1 |
| Центры реабилитации | | | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 | 1 | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 1 | 1 | 1 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 1 | 1 | 1 |
| Другие организации | | | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 1 | 1 | 1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 | 1 | 1 |

Таблица 1.7. Результаты оценки 7 критерия «Доля получателей, удовлетворенных качеством полнотой и доступностью информации»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия  (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 |
| ПНИ Лесной | 1 |
| ПНИ Приозерный | 1 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 1 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 1 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 |

Вторым оцениваемым показателем является комфортность условий предоставления услуг, который включает в себя 5 критериев.

Таблица 2.1. Результаты оценки 1 критерия «Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации маломобильных групп получателей услуг»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждения | Подкритерии | | | |
| Оборудование прилегающей территории (max 1) | Оборудование входных зон (max 1) | Наличие специального санитарно-гигиенического помещения  (max 1) | Наличие аудио и видео информаторов (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | | | | |
| ПНИ Акшуат | 1 | 0,5 | 1 | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 0,5 | 0,5 | 0 | 0 |
| ПНИ Лесной | 0,5 | 0,5 | 0 | 0 |
| ПНИ Приозерный | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 | 0,5 | 1 | 1 |
| Центры реабилитации | | | | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 | 1 | 1 | 0 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Другие организации | | | | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 0,5 | 0,5 | 0 | 0 |

Таблица 2.2. Результаты оценки 2 критерия «Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 |
| ПНИ Лесной | 1 |
| ПНИ Приозерный | 1 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 1 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 1 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 |

Таблица 2.3. Результаты оценки 3 критерия «Наличие оборудованных помещений для предоставления услуг»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 |
| ПНИ Лесной | 1 |
| ПНИ Приозерный | 1 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 1 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 1 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 |

Таблица 2.4. Результаты оценки 4 критерия «Укомплектованность организации специалистами»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | 0,96 |
| ПНИ Дальнее поле | 0,79 |
| ПНИ Лесной | 0,96 |
| ПНИ Приозерный | 0,92 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 0,96 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 0,84 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 0,98 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 0,94 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 0,95 |

Таблица 2.5. Результаты оценки 5 критерия «Доля получателей, оценивающих благоустройство и содержание помещений и территории как хорошее»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 |
| ПНИ Лесной | 0,95 |
| ПНИ Приозерный | 0,98 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 0,6 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 0,88 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 0,75 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 |

Третьим оцениваемым показателем является время ожидания предоставления услуги. Данный показатель применим только к полустационарной форме обслуживания и включает в себя 2 критерия.

Таблица 3.1 Результаты оценки 1 критерия «Доля получателей, которые ожидали предоставление услуги больше установленного срока»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | – |
| ПНИ Дальнее поле | – |
| ПНИ Лесной | – |
| ПНИ Приозерный | – |
| ПНИ Новоульяновск | – |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | – |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | – |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 1 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 |

Таблица 3.2. Результаты оценки 2 критерия «Среднее время ожидания приема к специалисту»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | – |
| ПНИ Дальнее поле | – |
| ПНИ Лесной | – |
| ПНИ Приозерный | – |
| ПНИ Новоульяновск | – |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | – |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | – |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 1 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 |

Четвертым оцениваемым показателем является оценка работников организации социального обслуживания, который включает в себя 3 критерия.

Таблица 4.1. Результаты оценки 1 критерия «Доля получателей, высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 |
| ПНИ Лесной | 1 |
| ПНИ Приозерный | 0,98 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 0,85 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 0,97 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 |

Таблица 4.2. Результаты оценки 2 критерия «Доля получателей высоко оценивающих компетентность»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 |
| ПНИ Лесной | 1 |
| ПНИ Приозерный | 1 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 0,9 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 0,91 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 |

Таблица 4.3. Результаты оценки 3 критерия «Доля работников, прошедших повышение квалификации»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | 0,5 |
| ПНИ Дальнее поле | 0,2 |
| ПНИ Лесной | 0,1 |
| ПНИ Приозерный | 0,3 |
| ПНИ Новоульяновск | 0,4 |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 0,3 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 0,7 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 0,5 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 0,7 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 0,3 |

Пятым и последним оцениваемым показателем является удовлетворенность качеством оказания услуг, который состоит из 5 критериев.

Таблица 5.1. Результаты оценки 1 критерия «Доля получателей, положительно оценивающих изменения в жизни в результате получения услуг»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | 0,98 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 |
| ПНИ Лесной | 1 |
| ПНИ Приозерный | 1 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 0,95 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 0,96 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 0,92 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 |

Таблица 5.2. Результаты оценки 2 критерия «Доля получателей, удовлетворенных условиями предоставления услуг»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | 0,99 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 |
| ПНИ Лесной | 0,99 |
| ПНИ Приозерный | 0,99 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 0,94 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 0,99 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 0,98 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 |

Таблица 5.3. Результаты оценки 3 критерия «Доля получателей, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 |
| ПНИ Лесной | 1 |
| ПНИ Приозерный | 1 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 1 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 1 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 |

Таблица 5.4. Результаты оценки 4 критерия «Количество зарегистрированных жалоб»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 |
| ПНИ Лесной | 1 |
| ПНИ Приозерный | 1 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 1 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 1 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 |

Таблица 5.5. Результаты оценки 5 критерия «Доля получателей готовых рекомендовать организацию»

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Значение критерия (max 1) |
| Психоневрологические интернаты | |
| ПНИ Акшуат | 1 |
| ПНИ Дальнее поле | 1 |
| ПНИ Лесной | 1 |
| ПНИ Приозерный | 0,98 |
| ПНИ Новоульяновск | 1 |
| Центры реабилитации | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 1 |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 1 |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 1 |
| Другие организации | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 1 |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 1 |

# Представление общих рейтингов и рейтингов в разрезе показателей учреждений социального обслуживания Ульяновской области по результатам независимой оценки

Таблица 1. Итоговые баллы учреждений социального обслуживания в разрезе общих показателей независимой оценки качества оказания услуг в сфере социального обслуживания

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Итоговый балл  (max 33) |
| Открытость и доступность информации об организации  (max 15) | Комфортность оказания услуг (max 8) | Время ожидания предоставления услуги\*  (max 2) | Оценка работников организаций (max 3) | Удовлетворенность оказанием услуг (max 5) |
| Психоневрологические интернаты | | | | | | |
| ПНИ Акшуат | 15 | 7,46 | – | 2,5 | 4,97 | **29,93** |
| ПНИ Дальнее поле | 15 | 4,79 | – | 2,2 | 5 | **26,99** |
| ПНИ Лесной | 15 | 4,91 | – | 2,1 | 4,99 | **27** |
| ПНИ Приозерный | 11,4 | 3,9 | – | 2,28 | 4,97 | **22,55** |
| ПНИ Новоульяновск | 12,1 | 7,5 | – | 2,4 | 5 | **27** |
| Центры реабилитации | | | | | | |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | 15 | 6,96 | – | 2,3 | 5 | **29,26** |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | 15 | 7,44 | – | 2,45 | 4,89 | **29,78** |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | 14,1 | 6,86 | 2 | 2,38 | 4,95 | **30,29** |
| Другие организации | | | | | | |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | 14 | 3,69 | 2 | 2,7 | 4,9 | **27,3** |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | 15 | 4,95 | 2 | 2,3 | 5 | **29,25** |

\* Только для полустационарной формы обслуживания

Поскольку все показатели по своему смыслу являются не равнозначными и их интегральное значение не является универсальным для всех, для определения степени значимости каждого из показателей установим следующие весовые коэффициенты:

|  |  |
| --- | --- |
| Общий критерий | Значимость |
| Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | 0,1 |
| Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | 0,2 |
| Время ожидания в очереди при получении социальных услуг | 0,05 |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания | 0,1 |
| Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания | 0,55 |

В соответствии с установленными весовыми коэффициентами произведем расчет интегральных рейтингов учреждений социального обслуживания по результатам независимой оценки (Таблица 2).

Таблица 2. Интегральные рейтинги организаций социального обслуживания с учетом весовых коэффициентов показателей

|  |  |
| --- | --- |
| Учреждение | Баллы |
| ПНИ Акшуат | **5,97** |
| ПНИ Дальнее поле | **5,42** |
| ПНИ Лесной | **5,43** |
| ПНИ Приозерный | **4,88** |
| ПНИ Новоульяновск | **5,7** |
| Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова | **5,87** |
| РЦ "Сосновый бор" р.п. Вешкайма | **5,92** |
| Социально-оздоровительный центр Новоульяновск | **5,84** |
| Центр социально-психологической помощи семье и детям | **5,2** |
| Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства | **5,57** |

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам независимой оценки качества предоставления услуг социального обслуживания в работе учреждений социального обслуживания Ульяновской области выявлены следующие недостатки:

1. Показатель открытости и доступности информации об организации

1.1 Отсутствие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению

* Центр социально-психологической помощи семье и детям г. Ульяновск

1.2 Отсутствие возможности взаимодействия с организацией при помощи электронных сервисов

* ПНИ Приозерный

1.3 Отсутствие возможности подать жалобу лично при посещении организации

* ПНИ Новоульяновск

1.4 Отсутствие информации о порядке подачи жалобы, отзыва или предложения в общедоступных местах, на информационных стендах внутри организации

* ПНИ Новоульяновск
* ПНИ Приозерный

2. Показатель комфортности условий оказания услуг

1.1 Отсутствие необходимых условий для доступа маломобильных групп получателей услуг на прилегающую территорию

* ПНИ Приозерный

1.2 Отсутствие необходимых условий оборудованности входных зон для маломобильных групп получателей

* ПНИ Приозерный
* Центр социально-психологической помощи семье и детям г. Ульяновск

1.3 Отсутствие аудио видео информаторов

* ПНИ Дальнее поле
* ПНИ Лесной
* ПНИ Приозерный
* Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова
* Социально-оздоровительный центр Новоульяновск
* Центр социально-психологической помощи семье и детям
* Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства

3. Время ожидания предоставления услуги

Данный показатель рассчитывался только для организаций имеющих полустационарную форму обслуживания. Это социально-оздоровительный центр Новоульяновск, центр социально-психологической помощи семье и детям и Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства. Недостатков в части данного показателя не выявлено ни в одном из учреждений.

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания

Данный показатель получил достаточно высокие оценки по всем учреждениям.

Самый низкий балл удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников получили следующие организации социального обслуживания (максимум 1 балл):

* РЦ «Сосновый бор» р.п. Вешкайма – 0,85;
* Социально-оздоровительный центр Новоульяновск – 0,97;
* ПНИ Приозерный – 0,98.

Самый низкий балл удовлетворенности компетентностью работников получили следующие организации социального обслуживания (максимум 1 балл):

* РЦ «Сосновый бор» р.п. Вешкайма – 0,9;
* Социально-оздоровительный центр Новоульяновск – 0,91

5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания

Организации социального обслуживания, в которых меньше всего респондентов отмечают положительные изменения в своей жизни в результате получения услуг (максимум 1 балл):

* Центр социально-психологической помощи семье и детям – 0,92;
* РЦ «Сосновый бор» р.п. Вешкайма – 0,95;
* Социально-оздоровительный центр Новоульяновск – 0,96;
* ПНИ Акшуат – 0,98;

Меньше всего получатели услуг удовлетворены:

Жилым помещением

* ПНИ Акшуат
* РЦ «Сосновый бор» р.п. Вешкайма

Оборудованием для предоставления услуг

* РЦ «Сосновый бор» р.п. Вешкайма

Питанием

* ПНИ Акшуат
* ПНИ Приозерный
* РЦ «Сосновый бор» р.п. Вешкайма
* Социально-оздоровительный центр Новоульяновск

Мебелью и мягким инвентарем

* ПНИ Лесной
* ПНИ Приозерный
* РЦ «Сосновый бор» р.п. Вешкайма
* Социально-оздоровительный центр Новоульяновск

Предоставлением социально-бытовых услуг

* ПНИ Акшуат

Хранением личных вещей

* РЦ «Сосновый бор» р.п. Вешкайма

Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением

* ПНИ Приозерный

Содержанием санитарно-технического оборудования

* ПНИ Приозерный
* РЦ «Сосновый бор» р.п. Вешкайма
* Центр социально-психологической помощи семье и детям

Порядком оплаты услуг

* РЦ «Сосновый бор» р.п. Вешкайма

По остальным критериям данного показателя недостатков не выявлено.

В целом можно отметить, что работа организаций социального обслуживания достаточно высоко оценивается респондентами (получателями услуг данных организаций) по всем исследуемым критериям. О положительных результатах работы организаций социального обслуживания свидетельствует полное отсутствие поступивших жалоб, связанных с качеством предоставления услуг, высокая готовность респондентов рекомендовать организации своим знакомым для получения социальных услуг.

Помимо отмеченных ранее проблем, представители самих организаций в ходе непосредственного контакта с учреждениями отметили ряд следующих проблем, которые нуждаются в решении:

Центр реабилитации «Волжские просторы» г. Новоульяновск

* Внешнее наблюдение
* Реставрация ограждения прилегающей территории
* Барокамера

ПНИ Новоульяновск

* Косметический ремонт
* Спортивный инвентарь

ПНИ Лесной

* Косметический ремонт
* Асфальт
* Ремонт столовой

ПНИ Дальнее Поле

* Ремонт крыши
* Ремонт клуба

ПНИ Приозерный

* Создание условий «Доступной среды»
* Дорожное покрытие прилегающей территории
* Косметический ремонт

Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства

* Увеличение количества койко-мест для размещения большего количества нуждающихся в услугах данной организации

Стоит отметить, что проблема косметического ремонта и благоустройства прилегающей территории касается всех учреждений социального обслуживания. Решение данных проблем является важным для самих организаций, и повлияет на качество предоставления услуг социального обслуживания в положительную сторону.

На основании полученных данных к практической реализации для повышения качества предоставления услуг предлагаются следующие рекомендации для каждого учреждения.

1. ПНИ Акшуат

* Провести косметический ремонт хозяйственно-бытовых помещений организации социального обслуживания.
* Провести косметический ремонт жилых помещений организации социального обслуживания
* Создавать условия для развития и вовлечения получателей услуг в групповые занятия, поскольку данная организация социального обслуживания обладает всеми необходимыми условиями и ресурсами для развития творческих способностей получателей услуг.
* Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение персонала организации социального обслуживания по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.
* Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.
* Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.
* Рассмотреть возможности усовершенствования входных зон для маломобильных групп населения (в случае необходимости их наличия), оборудования санитарно-гигиенических помещений, оборудования для предоставления социальных услуг.
* Рассмотреть возможность увеличения разнообразия питания получателей услуг, поскольку достаточная доля респондентов не удовлетворена качеством питания в сравнении с другими учреждениями.

2. ПНИ Дальнее поле

* Благоустроить прилегающую территорию организации, отремонтировать дорожное покрытие на территории организации социального обслуживания;
* Провести ремонт кровли и косметический ремонт корпусов организации социального обслуживания;
* Рассмотреть возможности усовершенствования входных зон для маломобильных групп населения (в случае необходимости их наличия), оборудования санитарно-гигиенических помещений, оборудования для предоставления социальных услуг.
* Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.
* Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.
* Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение персонала организации социального обслуживания по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.
* Повысить укомплектованность специалистами, привлекать кадры на вакантные места.
* Оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для лиц с ограниченными возможностями.

3. ПНИ Лесной

* Провести благоустройство прилегающей территории организации, провести косметический ремонт здания столовой организации социального обслуживания;
* Провести ремонт спортивной площадки, отреставрировать имеющиеся спортивные снаряды и футбольное поле, оснастить спортивную площадку новым инвентарем.
* Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.
* Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.
* Рассмотреть возможности усовершенствования входных зон для маломобильных групп населения (в случае необходимости их наличия), оборудования санитарно-гигиенических помещений, оборудования для предоставления социальных услуг.
* Повысить укомплектованность специалистами, привлекать кадры на вакантные места.

4. ПНИ Приозерный

* Провести ремонт и асфальтирование прилегающей территории организации социального обслуживания;
* Оборудовать прилегающую территорию, помещения и здания организации с учетом требований доступности для маломобильных категорий получателей услуг;
* Провести снос недействующих старых корпусов для повышения благоустройства прилегающей территории организации социального обслуживания;
* Провести косметический ремонт корпусов и помещений организации социального обслуживания;
* Использовать прилегающую территорию организации для проведения массовых спортивных и досуговых мероприятий, рассмотреть возможность использования имеющихся больших свободных пространств для создания спортивной площадки или площадки для групповых занятий.
* Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.
* Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.
* Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение персонала организации социального обслуживания по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.
* Повысить укомплектованность специалистами, привлекать кадры на вакантные места.
* Рассмотреть возможности усовершенствования входных зон для маломобильных групп населения (в случае необходимости их наличия), оборудования санитарно-гигиенических помещений, оборудования для предоставления социальных услуг.
* Рассмотреть возможность улучшения качества жилого помещения, в том числе, качества мебели и мягкого инвентаря.
* Оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для лиц с ограниченными возможностями.
* На официальном сайте организации социального обслуживания добавить информацию о порядке подачи жалобы через сайт.
* На информационных стендах, расположенных в организации социального обслуживания добавить информацию о возможности и порядке подачи жалобы лично.
* Проводить работы и мероприятия с персоналом, направленные на повышение доброжелательности и вежливости, посредством различных тренингов и семинаров.
* Рассмотреть возможность увеличения разнообразия питания получателей услуг, поскольку достаточная доля респондентов не удовлетворена качеством питания в сравнении с другими учреждениями.

5. ПНИ Новоульяновск

* Создать книгу жалоб, отзывов и предложений, доступную для получателей услуг.
* Разместить информацию о механизмах и способах подачи жалоб, предложений или отзывов о качестве оказания социальных услуг на информационных стендах внутри помещений организаций социального обслуживания;
* Провести косметический ремонт хозяйственно-бытовых помещений организации социального обслуживания;
* Провести ремонт имеющейся на территории организации спортивной площадки, а также установить новый спортивный инвентарь в организации социального обслуживания.
* Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.
* Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.
* Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение персонала организации социального обслуживания по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.
* Рассмотреть возможности усовершенствования входных зон для маломобильных групп населения (в случае необходимости их наличия), оборудования санитарно-гигиенических помещений, оборудования для предоставления социальных услуг.

6. Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова

* Провести косметический ремонт хозяйственно-бытовых помещений организации социального обслуживания.
* Рассмотреть возможность улучшения качества жилого помещения, в том числе, качества мебели и мягкого инвентаря.
* Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.
* Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.
* Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение персонала организации социального обслуживания по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.
* При условии предоставления услуг лицам с нарушением функций слуха и зрения, оборудовать помещение видео- и аудиоинформаторами.
* Повысить укомплектованность специалистами, привлекать кадры на вакантные места.

7. Социально-оздоровительный центр Новоульяновск

* Установить внешнее видео наблюдение на территории организации социального обслуживания;
* Провести ремонт и реставрацию ограждения прилегающей территории организации социального обслуживания.
* Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.
* Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.
* Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение персонала организации социального обслуживания по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.
* Проводить работы и мероприятия с персоналом, направленные на повышение доброжелательности и вежливости, посредством различных тренингов и семинаров.
* Рассмотреть возможность увеличения разнообразия питания получателей услуг, поскольку достаточная доля респондентов не удовлетворена качеством питания в сравнении с другими учреждениями.
* Повысить укомплектованность специалистами, привлекать кадры на вакантные места.
* Рассмотреть возможность улучшения качества жилого помещения, в том числе, качества мебели и мягкого инвентаря.

8. Центр реабилитации «Сосновый бор» р.п. Вешкайма

* Провести косметический ремонт жилых, административных и хозяйственно-бытовых помещений организации социального обслуживания;
* Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.
* Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.
* Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение персонала организации социального обслуживания по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.
* Повысить укомплектованность специалистами, привлекать кадры на вакантные места.
* Проводить работы и мероприятия с персоналом, направленные на повышение доброжелательности и вежливости, посредством различных тренингов и семинаров.
* Рассмотреть возможность улучшения качества жилого помещения, в том числе, качества мебели и мягкого инвентаря.
* Рассмотреть возможность увеличения разнообразия питания получателей услуг, поскольку достаточная доля респондентов не удовлетворена качеством питания в сравнении с другими учреждениями.

9. Центр социально-психологической помощи семье и детям

* Создать версию официального сайта организации социального обслуживания для инвалидов по зрению.
* Оборудовать прилегающую территорию, помещения и здания организации с учетом требований доступности для маломобильных категорий получателей услуг;
* Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.
* Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.
* Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение персонала организации социального обслуживания по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.
* Рассмотреть возможности усовершенствования входных зон для маломобильных групп населения (в случае необходимости их наличия), оборудования санитарно-гигиенических помещений, оборудования для предоставления социальных услуг.
* Оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для лиц с ограниченными возможностями.
* Повысить укомплектованность специалистами, привлекать кадры на вакантные места.

10. Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства

* Увеличить количество койко-мест в организации социального обслуживания для размещения большего количества людей нуждающихся в социальных услугах данной организации.
* Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.
* Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.
* Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение персонала организации социального обслуживания по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.
* Рассмотреть возможности усовершенствования входных зон для маломобильных групп населения (в случае необходимости их наличия), оборудования санитарно-гигиенических помещений, оборудования для предоставления социальных услуг.
* Оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для лиц с ограниченными возможностями.
* Повысить укомплектованность специалистами, привлекать кадры на вакантные места.