Министерство труда и социальной защиты Калужской области

Независимое социологическое бюро (ИП Куприянова Т.В.)

УТВЕРЖДАЮ

Индивидуальный предприниматель
_____ Т.В. Куприянова
«___» _____ 2019 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по результатам независимой оценки качества
оказания услуг организациями социального обслуживания,
расположенными на территории Калужской области

Подготовлено для Министерства труда и социальной защиты
Калужской области

Август-сентябрь, 2019 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика исследования ……..……..……3-12

1.1. Методический паспорт исследования ……...……..……..…...3

1.2. Описание методики формирования рейтингов организаций ……..…….....7

2. Результаты обобщения информации о качестве оказания услуг …….…..13-24

2.1. Результаты анализа информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций …….....….....13

2.2. Результаты анализа удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг …….……..…….……..……...17

2.3. Результаты анализа комфортности условий предоставления услуг в организациях социального обслуживания ….……..…….……...20

2.4. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях. Ранжирование организаций ……..…….……...21

2.5. Основные недостатки в работе организаций. Предложения по улучшению качества работы ……..…….23

3. Основные выводы по результатам исследования …….…….....25

4. Приложения …….…….....…...……26-29

4.1. Список организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году ……..…….26

4.2. Опросный инструментарий (анкета для опроса получателей социальных услуг) ...28

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

1.1. Методический паспорт исследования

Независимая оценка качества работы организаций социального обслуживания Калужской области была проведена сотрудниками Независимого социологического бюро (ИП Куприянова Т.В., г.Иваново) в августе-сентябре 2019 года по заказу Министерства труда и социальной защиты Калужской области в рамках Государственного контракта № 01372000012190028160001 от 05.07.2019 г.

Нормативно-правовой базой для проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания на территории Калужской области стали:

1) Федеральный закон 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» (в ред. от 05.12.2017 № 392-ФЗ);

2) Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

3) Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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»;

4) Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)»;

5) Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 №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».

Цель исследования – независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания семьи и детей, расположенных на территории Калужской области.

Задачи исследования:

1) анализ информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций;

2) анализ удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг;

3) анализ условий оказания услуг в организациях социального обслуживания Калужской области;

4) расчёт показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях;

5) построение рейтингов организаций;

6) выявление основных недостатков в работе организаций.

Объект оценки – организации социального обслуживания, расположенные на территории Калужской области, предоставляющие социальные услуги в сфере социального обслуживания семьи и детей в полустационарной и стационарной форме социального обслуживания **(Прил. 1)**.

Предмет исследования – открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность и вежливость работников организации; удовлетворенность получателей условиями оказания услуг.

В ходе независимой оценки для определения значений показателей применялись следующие **методы**:

1. Анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организаций в сети «Интернет».

2. Анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организации.

3. Контрольные посещения организаций социального обслуживания для оценки комфортности условий предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов.

5. Анкетирование получателей социальных услуг.

Основные параметры выборки. Объем выборочной совокупности для каждой организации определялся в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества (генеральная совокупность) и составил не менее 30% от объема генеральной совокупности, но не более 600 человек в одной организации.

Всего опрошено 8039 получателей услуг и их законных представителей.

Объем генеральной совокупности и количество респондентов в каждой организации социального обслуживания представлены в **табл. 1**.

Табл. 1. Объем генеральной совокупности и количество опрошенных респондентов в организациях социального обслуживания Калужской области, *чел.*

Наименования организации	Объем генеральной совокупности	Количество опрошенных респондентов
ГБУ Калужской области «Калужский областной центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	3258	600
ГБУ Калужской области «Калужский областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Муромцево»	595	200
ГБУ Калужской области «Калужский областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Детство»	883	264
ГБУ Калужской области «Калужский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	3827	600
ГБУ Калужской области «Калужский социальный приют для детей и подростков «Мечта»	295	127
ГБУ Калужской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга»	1646	494
ГБУ Калужской области «Центр социальной помощи семье и детям «Родник»	2684	600
ГБУ Калужской области «Мещовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	512	153
ГБУ Калужской области «Калужский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Доброта»	1421	426
ГБУ Калужской области «Обнинский центр социальной помощи семье и детям «Милосердие»	4412	600
ГБУ Калужской области «Обнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Доверие»	1306	392
ГБУ Калужской области «Боровский центр социальной помощи семье и детям «Гармония»	2560	600
ГБУ Калужской области «Думиничский центр социальной помощи семье и детям»	809	243
ГБУ Калужской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ровесник»	2176	600
ГБУ Калужской области «Центр социальной помощи семье и детям «Чайка»	1598	479
ГБУ Калужской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Черемушки»	452	171
ГБУ Калужской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лучики надежды»	622	213
ГБУ Калужской области «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды»	2060	545
ГКУ Калужской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Содействие»	1020	303

Табл. 1. Объем генеральной совокупности и количество опрошенных респондентов в организациях социального обслуживания Калужской области, *чел.*
(окончание)

Наименования организации	Объем генеральной совокупности	Количество опрошенных респондентов
ГАУ Калужской области «Центр постинтернатного сопровождения «Расправь крылья!»	1036	365
ГБУ Калужской области «Центр содействия семейному воспитанию «Берега»	212	64
В целом по региону	**33384**	**8039**

По итогам проведения социологического исследования нами была составлена электронная база данных в формате SPSS, в которую производился ввод первичных эмпирических данных, полученных в ходе опроса. Данный процесс сопровождался визуальным и логическим контролем ответов респондентов на предмет корректности ввода, отсутствия пропусков, наличия экстремальных значений.

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS и программы Microsoft Excel. Отчет по результатам работы был составлен на базе программы Microsoft Word.

1.2. Описание методики формирования рейтингов организаций

Рейтинги организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания семьи и детей в полустационарной и стационарной форме социального обслуживания, рассчитывались на основании системы показателей, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 № 317н **(табл. 2)**.

Табл. 2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

№ п/п	Показатели
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации
	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги)
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг
	III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия
	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах. Их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации.

Значение показателя оценки качества **«Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации»** ($П_{инф}$) определялось по формуле:

$$П_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$И_{стенд}$ – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$И_{сайт}$ – объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

$И_{норм}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Значение показателя оценки качества **«Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»** ($П_{дист}$) определялось по формуле:

$$П_{дист} = Т_{дист} \times С_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$Т_{дист}$ – количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 20 баллов за каждый дистанционный способ);

$С_{дист}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы»** ($П^{откр}_{уд}$), определялось по формуле:

$$П^{откр}_{уд} = \left(\frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$У_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$У_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг»** ($П_{комф.усл}$) определяется по формуле:

$$П_{комф.усл} = Т_{комф} \times С_{комф}, \quad (2.1)$$

где:

$Т_{комф}$– количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$С_{комф}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

Значение показателя оценки качества **«Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги»** ($П_{ожид}$) определялось по формуле:

$$П_{ожид} = \frac{У^{своевр}}{Ч_{общ}} \times 100; \quad (2.2)$$

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы»** ($П^{комф}_{уд}$) определялось по формуле:

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов»** ($П^{орг}_{дост}$) определялось по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

$Т^{орг}_{дост}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

Значение показателя оценки качества **«Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»** ($П^{услуг}_{дост}$) определялось по формуле:

$$П^{услуг}_{дост} = Т^{услуг}_{дост} \times С^{услуг}_{дост}, \quad (3.2)$$

где:

$Т^{услуг}_{дост}$ – количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$С^{услуг}_{дост}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»** ($П^{дост}_{уд}$) определялось по формуле:

$$П^{дост}_{уд} = \left(\frac{У^{дост}}{Ч_{инв}}\right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$У^{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы»** ($П^{перв.конт}_{уд}$) определялось по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У^{перв.конт}}{Ч_{общ}}\right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$У^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы,**

обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($П^{оказ.услуг}_{уд}$) определялось по формуле:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У^{оказ.услуг}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \quad (4.2)$$

где

$У^{оказ.услуг}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия»** ($П^{вежл.дист}_{уд}$) определялось по формуле:

$$П^{вежл.дист}_{уд} = \left(\frac{У^{вежл.дист}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \quad (4.3)$$

где

$У^{вежл.дист}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)»** ($П_{реком}$) определялось по формуле:

$$П_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \quad (5.1)$$

где

$У_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»** ($П^{орг.усл}_{уд}$) определялось по формуле:

$$П^{орг.усл}_{уд} = \left(\frac{У^{орг.усл}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \quad (5.2)$$

где

$У^{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Значение показателя оценки качества **«Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы»** ($П_{уд}$) определялось по формуле:

$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}}\right)\times 100, \quad (5.3)$$

где

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле:

$$S_n = \sum K^m_n/5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K^m_n – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации, рассчитываемая по формулам:

$$K^1_n=(0,3\times П^n_{инф} + 0,3\times П^n_{дист} + 0,4\times П^{n\text{-}откр}_{уд})$$

$$K^2_n=(0,3\times П^n_{комф.усл} + 0,4\times П^n_{ожид} + 0,3\times П^{n\text{-}комф}_{уд})$$

$$K^3_n=(0,3\times П^{n\text{-}орг}_{дост} + 0,4\times П^{n\text{-}услуг}_{дост} + 0,3\times П^{n\text{-}дост}_{уд})$$

$$K^4_n=(0,4\times П^{n\text{-}перв.конт}_{уд} + 0,4\times П^{n\text{-}оказ.услуг}_{уд} + 0,2\times П^{n\text{-}вежл.дист}_{уд})$$

$$K^5_n=(0,3\times П^n_{реком} + 0,2\times П^{n\text{-}орг.усл}_{уд} + 0,5\times П^n_{уд}),$$

$П^n_{инф}$ … $П^n_{уд}$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам 1.1 – 5.5.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Результаты анализа информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций

Для оценки открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания Калужской области были проанализированы официальные сайты организаций, а также информационные стенды, размещенные в помещениях организаций.

Степень соответствия информации о деятельности организаций социального обслуживания Калужской области, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям составляет по совокупности организаций, включенных в оценку, 88,22 балла из 100.

Во всех организациях как на официальном сайте, так и на информационных стендах, размещена информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг, об учредителе, о месте нахождения, филиалах, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты, о структуре и органах управления, о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов, о персональном составе работников, о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Снижение показателя открытости и доступности чаще всего связано с отсутствием на общедоступных информационных ресурсах данных о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний, об объеме предоставляемых социальных услуг, а также о финансово-хозяйственной деятельности организаций.

Результаты оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами, представлены в **табл. 3**.

Табл. 3. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами*

Вид информации об организации социального обслуживания	Наименование организаций																																							
	ГБУ КО «Центр «Доверие»		ГБУ КО СРЦН «Муромцево»		ГБУ КО СРЦ «Детство»		ГБУ КО Калужский СРЦН «Надежда»		ГБУ КО «Калужский СПДП приют «Мечта»		ГБУ КО СРЦН «Радуга»		ГБУ КО ЦСПСД «Родник»		ГБУ КО «Мещовский СРЦН»		ГБУ КО Центр «Доброта»		ГБУ КО ОЦСПСД «Милосердие».		ГБУ КО РЦ «Доверие»		ГБУ КО «Боровский ЦСПСД «Гармония».		ГБУ КО «Думиничский ЦСПСД»		ГБУ КО СРЦН «Ровесник»		ГБУ КО ЦСПСД «Чайка»		ГБУ КО СРЦН «Черемушки»		ГБУ КО СРЦН «Лучики надежды»		ГБУ КО «Кировский ЦСПСД «Паруса надежды»		ГКУ КО «Содействие»		ГАУ КО «СПС «Расправь крылья!»		ГБУ ЦССВ «Берега»	
Наименование информационного объекта	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд
о дате государственной регистрации	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
об учредителе	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
о месте нахождения организации ее филиалах	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
о режиме, графике работы	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
о контактных телефонах и адресах электронной почты;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
о структуре и об органах управления; о персональном составе работников; о попечительском совете	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	X	0	X	X	X	X	X	0	X	X	X	0	X	0	X	X	X	0	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	0	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X

Табл. 3. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами **(продолжение)**

Вид информации об организации социального обслуживания	Наименование организаций																																							
	ГБУ КО «Центр «Доверие»		ГБУ КО СРЦН «Муромцево»		ГБУ КО СРЦ «Детство»		ГБУ КО Калужский СРЦН «Надежда»		ГБУ КО «Калужский СПДП приют «Мечта»		ГБУ КО СРЦН «Радуга»		ГБУ КО ЦСПСД «Родник»		ГБУ КО «Мещовский СРЦН»		ГБУ КО Центр «Доброта»		ГБУ КО ОЦСПСД «Милосердие».		ГБУ КО РЦ «Доверие»		ГБУ КО «Боровский ЦСПСД «Гармония».		ГБУ КО «Думиничский ЦСПСД»		ГБУ КО СРЦН «Ровесник»		ГБУ КО ЦСПСД «Чайка»		ГБУ КО СРЦН «Черемушки»		ГБУ КО СРЦН «Лучики надежды»		ГБУ КО «Кировский ЦСПСД «Паруса надежды»		ГКУ КО «Содействие»		ГАУ КО «СПС «Расправь крылья!»		ГБУ ЦССВ «Берега»	
Наименование информационного объекта	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд
о форме социального обслуживания	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X
о видах социальных услуг	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X
о порядке и условиях предоставления услуг	X	X	X	X	X	0	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X
о численности получателей услуг	0	0	X	0	X	X	0	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X	0	X	X
о количестве свободных мест	0	X	X	0	X	X	0	0	X	0	X	0	X	X	X	X	X	0	0	X	0	0	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	0	X	X	X	0	0	0	X
об объеме предоставляемых услуг	X	0	X	0	X	0	0	0	X	X	X	0	X	0	X	X	X	0	0	X	X	X	X	X	X	0	X	X	0	0	X	X	X	X	X	X	0	X	X	0	X	X
о наличии лицензий;	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
о финансово-хозяйственной деятельности	X	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	0	0	0	X	0	X	X	0	0	X	X	0	0	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X
о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг, правилах внутреннего трудового распорядка,	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	0	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

коллективном договоре																																							

Табл. 3. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами **(окончание)**

Вид информации об организации социального обслуживания	Наименование организаций																																							
	ГБУ КО «Центр «Доверие»		ГБУ КО СРЦН «Муромцево»		ГБУ КО СРЦ «Детство»		ГБУ КО Калужский СРЦН «Надежда»		ГБУ КО «Калужский СПДП приют «Мечта»		ГБУ КО СРЦН «Радуга»		ГБУ КО ЦСПСД «Родник»		ГБУ КО «Мещовский СРЦН»		ГБУ КО Центр «Доброта»		ГБУ КО ОЦСПСД «Милосердие».		ГБУ КО РЦ «Доверие»		ГБУ КО «Боровский ЦСПСД «Гармония».		ГБУ КО «Думиничский ЦСПСД»		ГБУ КО СРЦН «Ровесник»		ГБУ КО ЦСПСД «Чайка»		ГБУ КО СРЦН «Черемушки»		ГБУ КО СРЦН «Лучики надежды»		ГБУ КО «Кировский ЦСПСД «Паруса надежды»		ГКУ КО «Содействие»		ГАУ КО «СПС «Расправь крылья!»		ГБУ ЦССВ «Берега»	
Наименование информационного объекта	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд	Сайт	Стенд
о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении предписаний	**X**	**0**	**X**	**0**	**X**	**0**	**X**	**X**	**X**	**0**	**X**	**X**	**0**	**0**	**0**	**0**	**X**	**X**	**0**	**X**	**X**	**X**	**0**	**X**	**X**	**X**	**0**	**0**	**X**	**X**	**0**	**X**	**0**	**X**	**X**	**X**	**X**	**0**	**0**	**X**

* Наличие информации, соответствующей нормативным требованиям, обозначено знаком **X**, отсутствие – знаком **0.**

2.2. Результаты анализа удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг

Удовлетворённость получателей услуг организаций социального обслуживания качеством условий оказания услуг оценивалась на основании результатов опроса, проведенного методами очного анкетирования и он-лайн анкетирования по вопроснику, составленному с учетом требований методики, утверждённой приказом Минтруда России от 30 октября 2018 года № 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» **(Прил. 2)**.

Как показывают результаты опроса, удовлетворенность получателей услуг качеством условий их оказания можно считать высокой. Так, подавляющее большинство получателей услуг (от 91% до 100% опрошенных в каждой организации) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников на всех этапах получения услуги (при первичном контакте, дистанционном взаимодействии, а также непосредственно при получении услуги).

Полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (в сети Интернет и на информационных стендах в помещениях организаций) удовлетворены от 87% до 100% опрошенных получателей услуг.

Во всех организациях услуги в большинстве случаев оказываются своевременно.

Однако в ряде организаций имеются проблемы с обеспечением доступности услуг для инвалидов. Так, каждый четвертый получатель услуг ГБУ КО ОЦСПСД «Милосердие», имеющий установленную группу инвалидности, не удовлетворен этим показателем.

В целом условиями оказания услуг удовлетворены от 94% до 100% опрошенных получателей в каждой организации **(табл. 4)**.

Табл. 4. Результаты опроса получателей услуг, %

Показатели	Наименование организаций																			
	ГБУ КО «Центр «Доверие»	ГБУ КО СРЦН «Муромцево»	ГБУ КО СРЦ «Детство»	ГБУ КО Калужский СРЦН «Надежда»	ГБУ КО «Калужский СПДИ приют «Мечта»	ГБУ КО СРЦН «Радуга»	ГБУ КО ЦСПСД «Родник»	ГБУ КО «Мещовский СРЦН»	ГБУ КО Центр «Доброта»	ГБУ КО ОЦСПСД «Милосердие».	ГБУ КО РЦ «Доверие»	ГБУ КО «Боровский ЦСПСД	ГБУ КО «Думиничский ЦСПСД»	ГБУ КО СРЦН «Ровесник»	ГБУ КО ЦСПСД «Чайка»	ГБУ КО СРЦН «Черемушки»	ГБУ КО СРЦН «Лучики надежды»	ГБУ КО «Кировский ЦСПСД	ГКУ КО «Содействие»	ГАУ КО «СПС «Расправь крылья!»	ГБУ ЦССВ «Берега»
Обращение к информации на стендах	73,0	83,0	65,7	56,7	81,1	90,9	72,7	81,6	81,1	67,5	99,6	74,8	97,9	87,8	81,5	100,0	97,2	97,4	81,2	98,6	43,8
Удовлетворенность информацией на стендах	99,6	100,0	99,3	95,9	99,0	100,	98,7	100,0	96,5	98,8	100,0	99,6	100,0	99,5	100,0	100,0	99,5	100,0	100,0	100,0	100,0
Обращение к официальному сайту	62,3	69,5	43,1	53,1	34,6	70,5	56,5	86,7	73,8	66,4	97,4	53,0	92,0	78,0	54,8	100,0	68,1	93,7	54,5	98,9	57,1
Удовлетворённость информацией на сайте	100,0	100,0	96,8	97,1	100,0	99,7	99,2	87,1	96,2	98,2	100,0	92,5	99,4	100,0	100,0	100,0	100,0	99,8	98,2	100,0	100,0
Своевременность предоставления услуги	99,7	100,0	100,0	99,6	99,2	99,4	90,2	100,0	91,0	97,6	100,0	99,0	100,0	100,0	98,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	93,4
Удовлетворённость комфортностью условий	97,5	99,5	99,1	91,7	98,4	96,6	94,0	100,0	90,7	92,3	100,0	85,9	100,0	100,0	93,3	100,0	100,0	99,4	92,8	99,4	92,2
Наличие группы инвалидности	9,6	5,6	2,3	17,4	0,8	25,8	35,4	9,4	65,3	5,3	98,2	19,2	43,4	37,7	25,6	14,0	38,4	20,8	24,0	4,1	29,7
Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	100,0	90,0	100,0	89,4	100,0	99,2	100,0	100,0	95,6	75,0	100,0	89,1	100,0	98,9	98,,3	95,8	100,0	100,0	87,5	86,7	100,0

Табл. 4. Результаты опроса получателей услуг, % **(окончание)**

Показатели	Наименование организаций																			
	ГБУ КО «Центр «Доверие»	ГБУ КО СРЦН «Муромцево»	ГБУ КО СРЦ «Детство»	ГБУ КО Калужский СРЦН «Надежда»	ГБУ КО «Калужский СПДИ приют «Мечта»	ГБУ КО СРЦН «Радуга»	ГБУ КО ЦСПСД «Родник»	ГБУ КО «Мещовский СРЦН»	ГБУ КО Центр «Доброта»	ГБУ КО ОЦСПСД «Милосердие».	ГБУ КО РЦ «Доверие»	ГБУ КО «Боровский ЦСПСД	ГБУ КО «Думиничский ЦСПСД»	ГБУ КО СРЦН «Ровесник»	ГБУ КО ЦСПСД «Чайка»	ГБУ КО СРЦН «Черемушки»	ГБУ КО СРЦН «Лучики надежды»	ГБУ КО «Кировский ЦСПСД	ГКУ КО «Содействие»	ГАУ КО «СПС «Расправь крылья!»	ГБУ ЦССВ «Берега»
Удовлетворённость доброжелательностью при первичном контакте	99,4	100,0	100,	94,1	100,0	99,0	95,7	100,0	98,8	98,8	100,0	99,3	100,0	100,0	99,2	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	98,4
Удовлетворённость доброжелательностью при оказании услуги	99,4	100,0	100,0	98,8	99,2	99,4	99,1	100,	99,2	91,9	100,0	99,7	100,0	100,0	98,3	100,0	99,1	100,0	100,0	100,0	98,4
Использование дистанционных способов взаимодействия	85,6	98,5	66,2	79,5	70,4	80,8	78,7	98,0	86,2	79,8	98,7	73,91	87,3	89,0	81,1	80,0	66,7	95,2	64,4	99,2	50,0
Удовлетворённость доброжелательностью при дистанционном взаимодействии	99,6	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	97,7	100,0	99,5	99,5	100,0	99,5	100,0	100,0	98,5	100,0	99,3	100,0	100,0	100,0	91,4
Готовность рекомендовать организацию	99,4	100,0	100,0	100,0	97,6	99,0	100,0	100,0	98,4	97,2	100,0	98,7	100,0	100,0	97,1	99,4	99,5	99,6	97,0	99,7	76,6
Удовлетворённость организационными условиями предоставления услуг	99,4	100,0	99,5	94,6	99,2	99,0	97,7	100,0	91,4	94,4	100,0	95,0	100,0	100,0	97,9	100,0	99,1	99,4	93,9	99,7	90,6
Удовлетворённость условиями	100,0	100,0	100,0	100,0	99,2	99,4	100,0	100,0	99,2	98,0	100,0	99,0	100,0	100,0	99,2	100,0	99,5	100,0	98,0	100,0	93,8

оказания услуг в целом																				

2.3. Результаты анализа комфортности условий предоставления услуг в организациях социального обслуживания

Обеспечение в организациях комфортных условий для предоставления услуг оценивалось в ходе визитов в организации социального обслуживания Калужской области. К числу показателей, характеризующих комфортность условий для предоставления услуг, отнесены следующие:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги.

Уровень обеспечения в организациях комфортных условий для предоставления услуг оказался достаточно высоким и составил по совокупности организаций, включенных в оценку, 97,8 балла из 100. При этом в 19 организациях из 21 обеспечены все предусмотренные методикой оценки элементы комфортности условий **(табл. 5).**

Табл. 5. Обеспечение в организациях комфортных условий для предоставления услуг*

Наименование организации	Показатели комфортности условий					
	Наличие зоны ожидания	Навигация внутри организации	Доступность питьевой воды	Санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Доступность записи
ГБУ КО «Центр «Доверие»	X	X	X	X	X	X
ГБУ КО СРЦН «Муромцево»	X	X	X	X	X	X
ГБУ КО СРЦ «Детство»	X	X	X	X	X	X
ГБУ КО Калужский СРЦН «Надежда»	X	X	X	X	X	X
ГБУ КО Калужский СПДП приют «Мечта»	X	X	X	X	X	X
ГБУ КО СРЦН «Радуга»	X	X	X	X	X	X
ГБУ КО ЦСПСД «Родник»	X	X	X	X	X	X
ГБУ КО «Мещовский СРЦН»	X	X	X	X	X	X

ГБУ КО Центр «Доброта»	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
ГБУ КО ОЦСПСД «Милосердие»	**X**	**X**	**0**	**X**	**X**	**X**

Табл. 5. Обеспечение в организациях комфортных условий для предоставления услуг **(окончание)**

Наименование организации	Показатели комфортности условий					
	Наличие зоны ожидания	Навигация внутри организации	Доступность питьевой воды	Санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Доступность записи
ГБУ КО РЦ «Доверие»	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
ГБУ КО «Боровский ЦСПСД «Гармония»	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
ГБУ КО «Думиничский ЦСПСД»	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
ГБУ КО СРЦН «Ровесник»	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
ГБУ КО ЦСПСД «Чайка»	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
ГБУ КО СРЦН «Черемушки»	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
ГБУ КО СРЦН «Лучики надежды»	**X**	**0**	**X**	**X**	**X**	**X**
ГБУ КО «Кировский ЦСПСД «Паруса надежды»	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
ГКУ КО «Содействие»	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
ГАУ КО «Центр постинтернатного сопровождения «Расправь крылья!»	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
ГБУ ЦССВ «Берега»	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**

* Наличие условия обозначено знаком **X**, отсутствие – знаком **0.**

2.4. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организациях. Ранжирование организаций

В результате анализа и обобщения информации о качестве условий оказания услуг были вычислены показатели, характеризующие пять критериев оценки качества и интегральный показатель по каждой организации, а также по совокупности всех организаций, подлежащих оценке в 2019 году. Значения этих показателей приведены в **табл. 6.**

Как показали полученные результаты, наиболее высокие баллы как в отдельных организациях социального обслуживания, так и по совокупности организаций, получены по показателям, характеризующим доброжелательность и вежливость работников организаций социальной сферы, удовлетворенность условиями оказания услуг и комфортность условий предоставления услуг. Основной вклад в снижение итоговых показателей вносит критерий «Доступность услуг для инвалидов». Лишь в двух организациях, специализирующихся на оказании услуг детям и подросткам с ограниченными возможностями, значение этого показателя превышает 80 баллов.

Табл. 6. Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг в организация, *баллы*

Наименование организации	I. Показатель, характеризующий открытость и доступность информации об организации	II. Показатель, характеризующий комфортность условий предоставления услуг, в том	III. Показатель, характеризующий доступность услуг для инвалидов	IV. Показатель, характеризующий доброжелательность, вежливость работников	V. Показатель, характеризующий удовлетворенность условиями оказания услуг	Интегральный показатель оценки качества
ГБУ КО РЦ «Доверие»	84,7	100,0	100,0	100,0	100,0	**96,9**
ГБУ КО «Кировский ЦСПСД «Паруса надежды»	99,9	99,8	70,0	98,9	99,7	**93,7**
ГБУ КО Центр «Доброта»	93,6	93,6	82,7	99,1	97,4	**93,3**
ГБУ КО СРЦ «Детство»	90,8	99,7	75,3	100,0	99,9	**93,1**
ГБУ КО СРЦН «Черемушки»	90,7	100,0	73,7	100,0	99,8	**92,8**
ГБУ КО «Думиничский ЦСПСД»	91,4	100,0	72,0	100,0	100,0	**92,7**
ГБУ КО ЦСПСД «Чайка»	92,3	97,3	75,5	98,7	98,3	**92,4**
ГБУ КО «Центр «Доверие»	88,1	99,1	66,0	99,4	99,7	**90,5**
ГБУ КО СРЦН «Радуга»	89,8	98,8	64,8	99,4	99,2	**90,4**
ГБУ КО СРЦН «Ровесник»	83,8	100,0	61,7	100,0	100,0	**89,1**
ГБУ КО СРЦН «Лучики надежды»	85,4	95,0	66,0	99,5	99,4	**89,1**
ГБУ КО СРЦН «Муромцево»	88,2	99,9	57,0	100,0	100,0	**89,0**
ГБУ КО Калужский СПДП приют «Мечта»	91,3	99,2	56,0	99,7	98,7	**89,0**
ГБУ КО Калужский СРЦН «Надежда»	79,9	97,4	68,8	97,2	98,9	**88,4**
ГБУ КО «Боровский ЦСПСД «Гармония»	91,6	95,4	56,7	99,5	98,1	**88,3**
ГАУ КО «Центр постинтернатного сопровождения «Расправь крылья!»	89,8	99,8	52,0	99,8	99,8	**88,3**
ГБУ КО «Мещовский СРЦН»	88,1	100,0	52,0	100,0	100,0	**88,0**
ГКУ КО «Содействие»	88,5	97,8	56,3	100,0	96,9	**87,9**
ГБУ КО ЦСПСД «Родник»	86,9	94,3	54,0	97,5	99,5	**86,4**
ГБУ КО ОЦСПСД «Милосердие»	96,1	91,7	50,5	96,2	97,0	**86,3**
ГБУ ЦССВ «Берега»	86,3	95,0	56,0	97,0	88,0	**84,5**
По совокупности организаций	**89,4**	**97,8**	**65,1**	**99,1**	**98,6**	**90,0**

2.5. Основные недостатки в работе организаций. Предложения по улучшению качества работы

В рамках опроса получателям услуг было предложено изложить свои пожелания по улучшению условий оказания услуг. Высказанные респондентами предложения можно считать основными направлениями повышения качества работы организаций социального обслуживания Калужской области.

Чаще всего получатели услуг высказывают предложения, связанные с изменением графика работы и организацией приема специалистов в вечернее время и в выходные дни. В ряде организаций для повышения качества условий оказания услуг необходимо реконструировать зону ожидания, повысить ее комфортность.

Табл. 7. Предложения получателей услуг по улучшению условий оказания услуг в организациях социального обслуживания Калужской области, %

Предложения получателей услуг	%
ГБУ КО «Центр «Доверие»	
Приобретение новых развивающих игр, игрушек	0,6
Увеличение количества филиалов центра в Калуге	0,3
ГБУ КО СРЦН «Муромцево»	
Обновить транспорт учреждения	0,5
ГБУ КО Калужский СРЦН «Надежда»	
Нужен логопед	5,7
Изменение графика работы специалистов (организация приема после 18:00)	4,6
Организация комфортной зоны ожидания	0,8
ГБУ КО Калужский СПДП приют «Мечта»	
Открытие стационарного отделения	5,5
Организация питания детей	1,6
Открытие отделения подготовки детей к школе	0,8
Изменение графика работы специалистов (организация приема после 18:00)	0,8
Наличие образцов документов	0,8
ГБУ КО СРЦН «Радуга»	
Организовать оказание услуг на дому	1,6
Организовать оказание медицинских услуг	1,4
Изменение графика работы специалистов (организация приема в вечернее время и в выходные дни)	1,2
Улучшение транспортной доступности (учреждение удаленно остановок ОТ)	1,2
Организация консультаций специалистов по телефону	0,8
ГБУ КО ЦСПСД «Родник»	
Ремонт, реконструкция здания, территории, игровых площадок	2,5
Изменение графика работы специалистов (организация приема в выходные дни)	1,5
Установка пандусов	1,0
Приобретение нового оборудования, развивающих модулей	1,0
ГБУ КО Центр «Доброта»	
Ремонт, реконструкция здания, территории	3,2
Организация комфортной зоны ожидания	2,4
Улучшение транспортной доступности (учреждение удаленно остановок ОТ)	2,0
Открытие филиалов в разных частях города	1,6
Изменение графика работы специалистов (организация приема в вечернее время и в выходные дни)	0,8
Уменьшение очереди на получение услуг	0,4

Табл. 7. Предложения получателей услуг по улучшению условий оказания услуг в организациях социального обслуживания Калужской области, % **(окончание)**

Предложения получателей услуг	%
ГБУ КО РЦ «Доверие»	
Открытие филиалов центра в других городах Калужской области	1,2
ГБУ КО «Боровский ЦСПСД «Гармония»	
Ремонт, реконструкция зданий и помещений центра	2,9
Организация приёма специалистов в филиалах	1,2
Изменение графика работы специалистов (организация приема в вечернее время и в выходные дни)	1,0
Увеличение количества и улучшение качества оказания услуг для лиц с ограниченными возможностями	0,6
ГБУ КО СРЦН «Ровесник»	
Установка подъемника на 2-й этаж	0,8
ГБУ КО ЦСПСД «Чайка»	
Организация парковки для автомобилей	1,6
Увеличение количества кабинетов	0,8
Установка бойлера	0,4
ГБУ КО СРЦН «Лучики надежды»	
Установка пандуса или подъемника	1,0
Изменение графика работы специалистов (организация приема в вечернее время и в выходные дни)	0,5
Ремонт, реконструкция зданий и помещений центра	0,5
ГКУ КО «Содействие»	
Изменение графика работы специалистов (организация приема в вечернее время и в выходные дни)	3,0
ГАУ КО «Центр постинтернатного сопровождения «Расправь крылья!»	
Организация комфортной зоны ожидания	0,3
Улучшить навигацию в помещениях организации (таблички, номера кабинетов, бейджи с указанием должности специалиста)	0,3
Уменьшить время ожидания соединения со специалистом по телефону	0,3
ГБУ ЦССВ «Берега»	
Приобретение нового автобуса	6,3
Установка бойлера	1,6

3. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

По результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Калужской области можно сделать следующие **основные выводы**.

1. Степень соответствия информации о деятельности организаций социального обслуживания Калужской области, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям, является достаточно высокой. Типичными недостатками является отсутствие на общедоступных информационных ресурсах данных о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний, об объеме предоставляемых социальных услуг, а также о финансово-хозяйственной деятельности организаций.

2. В целом уровень удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг составляет 99,3 балла из 100. Наименьшая удовлетворённость фиксируется по показателю доступности услуг для инвалидов (95,5 баллов).

3. В 19 организациях из 21, включенной в перечень для оценки, обеспечены все предусмотренные методикой оценки элементы комфортности условий оказания услуг. Уровень обеспечения комфортных условий для предоставления услуг составил по совокупности организаций 97,8 балла.

4. Интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг в организациях Калужской области, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания семьи и детей, составил 90 баллов из 100. Основной вклад в снижение итоговых показателей вносит критерий «Доступность услуг для инвалидов».

5. Высказанные получателями услуг предложения, касающиеся повышения качества работы организаций социального обслуживания, чаще всего связаны с изменением графика работы и организацией приема специалистов в вечернее время и в выходные дни, а также с повышением комфортности условий ожидания.

4. ПРИЛОЖЕНИЯ

4.1. Список организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году

№ п/п	Наименования организации	Адрес организации	Официальный сайт
1	ГБУ Калужской области «Калужский областной центр социальной помощи семье и детям «Доверие»	249021, г. Калуга, ул. Билибина, д. 35	www.kalugadoverie.ru
2	ГБУ Калужской области «Калужский областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Муромцево»	249217, Бабынинский р-н, с. Муромцево, д. 2, кор. 28	www://срц-муромцево.рф
3	ГБУ Калужской области «Калужский областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Детство»	249127, Перемышльский р-н, д. Большие Козлы	detstvo-centr.ru
4	ГБУ Калужской области «Калужский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»	248000, г. Калуга, ул. Пушкина, д. 17	www.nadezhda-kaluga.ru
5	ГБУ Калужской области «Калужский социальный приют для детей и подростков «Мечта»	248021 г. Калуга, ул. К.Либкнехта, д. 9	priyut-mechta.kaluga.socinfo.ru/
6	ГБУ Калужской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга»	249841, Дзержинский р-н, д. Жилетово, д. 8а	www.срц-радуга.рф
7	ГБУ Калужской области «Центр социальной помощи семье и детям «Родник»	249855, Дзержинский р-н, п. Товарково, ул. Строителей, д. 4а	www.tovarcovo-rodnik.ru
8	ГБУ Калужской области «Мещовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	249240, г. Мещовск, ул. Чернышевского, д.16	www.m-soccenter.ru
9	ГБУ Калужской области «Калужский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Доброта»	248025, г. Калуга, ул. Врубовая, д. 8	www.dobrota-kaluga.ru
10	ГБУ Калужской области «Обнинский центр социальной помощи семье и детям «Милосердие»	249034, г. Обнинск, пр. Ленина, д. 170	www.miloserdie-obninsk.ru
11	ГБУ Калужской области «Обнинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Доверие»	249039, г. Обнинск ул. Ф. Энгельса, д. 28	www.obninsk-doverie.ru

№ п/п	Наименования организации	Адрес организации	Официальный сайт
12	ГБУ Калужской области «Боровский центр социальной помощи семье и детям «Гармония»	249010, г. Боровск, ул. Советская, д. 6	www.csp-harmony.ru
13	ГБУ Калужской области «Думиничский центр социальной помощи семье и детям»	249300, п. Думиничи, 1-й Ленинский пер., д. 20	www.duminichi-centr.edusite.ru
14	ГБУ Калужской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ровесник»	249711 Козельский р-н, г. Сосенский, ул. Мира, д.6, д. 9	rovesnik-sosenski.ru/
15	ГБУ Калужской области «Центр социальной помощи семье и детям «Чайка»	249401, г. Людиново, ул. Козлова, д. 24	www.srcchaika.ru
16	ГБУ Калужской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Черемушки»	249610, г. Спас-Деменск, ул. Освободителей, д. 3	src-cheremushki.kaluga.socinfo.ru/
17	ГБУ Калужской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Лучики надежды»	249273, г. Сухиничи, ул. 70 лет В. Октября, д. 4	www.lucikinadezdy.ru
18	ГБУ Калужской области «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды»	249442, г. Киров, ул. Пушкина, 12в	www.parusanadezdi.jimdo.com
19	ГКУ Калужской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Содействие»	248000, г. Калуга, ул. Достоевского, д. 44	detstvo-life.kaluga.socinfo.ru/
20	ГАУ Калужской области «Центр постинтернатного сопровождения «Расправь крылья!»	248012, г. Калуга, ул. Кубяка, д. 26	www.postinternat.ru
21	ГБУ Калужской области «Центр содействия семейному воспитанию «Берега»	249832, Дзержинский р-н, г. Кондрово, ул. А. Матросова, д. 37	www.40-kdd.edusite.ru

4.2. Опросный инструментарий (анкета)

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

1. Да 2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 3

2. Вы удовлетворены или не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. Да 2. Нет

3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да 2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 5

4. Вы удовлетворены или не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

1. Да 2. Нет

5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга, за которой Вы обратились (в соответствии со временем записи на прием или консультацию, с датой госпитализации (диагностического исследования), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

1. Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
2. Нет (услуга предоставлена с опозданием)

6. Вы удовлетворены или не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны ожидания; понятность навигации в помещении организации; доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений; удовлетворительное санитарное состояние помещений; транспортная доступность; доступность различных способов записи на получение услуги)?

1. Да 2. Нет

7. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

1. Да 2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 9

8. Вы удовлетворены или не удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

1. Да 2. Нет

9. Вы удовлетворены или не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы, приемной комиссии)?

1. Да 2. Нет

10. Вы удовлетворены или не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, воспитатели, психологи, инструкторы, и другие работники)?

1. Да 2. Нет

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, сервис для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?

1. Да 2. Нет → ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ № 13

12. Вы удовлетворены или не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

1. Да 2. Нет

13. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. Да 2. Нет

14. Вы удовлетворены или не удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, её подразделений, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и т.п.)?

1. Да 2. Нет

15. Вы удовлетворены или не удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?

1. Да 2. Нет

16. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

_____
_____
_____

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

17. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

18. Ваш возраст _____ *(укажите сколько Вам полных лет)*

19. Название населенного пункта, в котором проведен опрос *(напишите)* _____
_____

20. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг *(напишите)*
_____

Благодарим Вас за участие в опросе!