

МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ МАРКЕТИНГОВЫЙ ЦЕНТР «ИВАНОВО»  
(ООО ММЦ «Иваново»)

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
\_\_\_\_\_ И.В. Веселова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

**ОТЧЕТ  
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ  
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ В 2016 ГОДУ**

Самара, 2016

## Список исполнителей

### **Руководитель темы**

Генеральный директор

ООО ММЦ «Иваново»

\_\_\_\_\_ И. В. Веселова

### **Исполнители темы**

Специалист,

кандидат эк. наук

Специалист

\_\_\_\_\_ А. А. Кровяков

\_\_\_\_\_ Д. Е. Кабанов

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДОЛОГИЯ.....	4
1.1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ .....	4
1.2. ПРЕДМЕТ, ОБЪЕКТЫ И ГЕОГРАФИЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ .....	4
1.3. ИСХОДНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОНЯТИЯ (КАТЕГОРИИ) ИССЛЕДОВАНИЯ .....	4
1.4. МЕТОДИКА СБОРА ИНФОРМАЦИИ .....	5
1.5. ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ .....	13
1.6. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ .....	16
1.7. МЕТОДЫ ОБРАБОТКИ И АНАЛИЗА ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ .....	17
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ .....	20
2.1. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ .....	20
2.2 ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕНИЯ НОРМАТИВНЫХ ЗНАЧЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	32
2.3. АНАЛИЗ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ .....	35
3. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ .....	54

# **1. МЕТОДОЛОГИЯ**

## **1.1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ**

Основная *цель* исследования - проведение независимой оценки качества оказания услуг в 33 организациях социального обслуживания Самарской области .

Основные *задачи*:

1. Проанализировать и оценить фактические значения критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области (открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг);
2. Сформировать рейтинг организаций социального обслуживания Самарской области;
3. Разработать предложения по улучшению качества оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области.

## **1.2. ПРЕДМЕТ, ОБЪЕКТЫ И ГЕОГРАФИЯ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

Предметом исследования выступают количественные оценки критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг организациями социального обслуживания Самарской области, интегральные оценки качества работы и рейтингование данных организаций.

Объект исследования №1 – организации социального обслуживания.

Объект исследования №2 – руководители организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

Объект исследования №3 – получатели социальных услуг в организациях, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

География: мониторинг проводится в Самарской области.

## **1.3. ИСХОДНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОНЯТИЯ (КАТЕГОРИИ) ИССЛЕДОВАНИЯ**

Базовыми теоретическими понятиями настоящего исследования являются:

- 1) организации социального обслуживания - учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания, а также организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания;

- 2) генеральная совокупность – совокупность всех объектов (единиц), относительно которых учёный намерен делать выводы при изучении конкретной проблемы;
- 3) выборка (выборочная совокупность) - множество случаев (испытуемых, объектов, событий, образцов), с помощью определённой процедуры выбранных из генеральной совокупности для участия в исследовании;
- 4) объем выборки - число случаев (испытуемых, объектов, событий, образцов), включённых в выборочную совокупность;
- 5) ошибка выборки — это объективно возникающее расхождение между характеристиками выборки и генеральной совокупности. Она зависит от ряда факторов: степени вариации изучаемого признака, численности выборки, метода отбора единиц в выборочную совокупность, принятого уровня достоверности результата исследования;
- 6) интервьюер – лицо, ведущее социологический опрос;
- 7) респондент - лицо, обследуемое с помощью социологического опроса.

#### **1.4. МЕТОДИКА СБОРА ИНФОРМАЦИИ**

При проведении мониторинга применялись следующие методы сбора информации:

- кабинетное исследование – это сбор и анализ вторичной информации из доступных источников (статистика, Интернет и пр.);
- метод контрольных закупок - информация собирается в процессе обращения за получением услуги, при этом исследователь обращается за получением услуги анонимно, обладая правами «обычного получателя» и не декларируя своих исследовательских целей;
- анкетирование - это метод получения информации путем письменных ответов респондентов на систему стандартизированных вопросов анкеты.

Методика основывалась на сборе наличия регламентированных приказом Минтруда России от 8 декабря 2014 № 995н показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и служащих в дальнейшем базой для построения интегральной оценки и рейтинга таких организаций. В следующей таблице показатели для мониторинга приведены в соответствии с методами получения информации и исследуемыми объектами:

Таблица 1

**Перечень показателей для мониторинга и методика сбора информации, их числовых значений**

N п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект мониторинга
<b>I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</b>					
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3)		
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	баллы	от 0 до 1	Кабинетное исследование	Объект №1
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100%	0 0,3 0,6 0,9 1	Кабинетное исследование	Объект №1
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0	Метод контрольных закупок	Объект №1
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	Кабинетное исследование	Объект №1
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2)		
3.1.	телефон	да/нет	1/0	Кабинетное исследование	Объект №1
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	да/нет	1/0	Кабинетное исследование	Объект №1
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями		Максимальное значение		

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристики показателя)	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект мониторинга
	социальных услуг для получения необходимой информации:		2 балла (сумма значений показателей 4.1 - 4.2)		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Метод контрольных закупок	Объект №1
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Метод контрольных закупок	Объект №1
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3)		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	Кабинетное исследование	Объект №1
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/отсутствует	1/0	Кабинетное исследование	Объект №1
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/отсутствует	1/0	Кабинетное исследование	Объект №1
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1	Метод контрольных закупок	Объект №1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/представлена частично/представлена в полном	0/0,5/1	Кабинетное исследование	Объект №1

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристики показателя)	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект мониторинга
		объеме			
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/представлен а частично/представлен а в полном объеме	0/0,5/1	Кабинетное исследование	Объект №1
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
<b>II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения</b>					
8.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4)		
8.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	оборудована/ частично оборудована/не оборудована	1/0,5/0	Метод контрольных закупок	Объект №1
8.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/частично доступны/не доступны	1/0,5/0	Метод контрольных закупок	Объект №1
8.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/частично доступно/не доступно	1/0,5/0	Метод контрольных закупок	Объект №1
8.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	(есть/нет)	1/0	Метод контрольных закупок	Объект №1
9.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
10.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	Метод контрольных закупок	Объект №1
11.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение	Анкетирование	Объект №2

N п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика показателя)	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект мониторинга
			показателя (в %), деленное на 100		
12.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
<b>III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги</b>					
13.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
14.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	Анкетирование	Объект №3
<b>IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>					
15.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
16.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
17.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №2
<b>V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг</b>					
18.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества	%	от 0 до 1 балла;	Анкетирование	Объект №3

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект мониторинга
	жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных		значение показателя (в %), деленное на 100		
19.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах		
19.1.	жилым помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-	%	от 0 до 1	Анкетирование	Объект №3

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект мониторинга
	гигиеническим помещением		балла; значение показателя (в %), деленное на 100		
19.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.10 .	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.11 .	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.12 .	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
19.13 .	оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3
20.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристики показателя)	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект мониторинга
21.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	Анкетирование	Объект №2
22.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Анкетирование	Объект №3

Применение показателей для оценки организаций социального обслуживания согласно приказу Минтруда России от 8 декабря 2014 № 995н дифференцируется в зависимости от их типа:

- для стационарной формы обслуживания – все показатели, кроме п.13 – 14, п.19.12;
- для полустационарной формы обслуживания – все показатели, кроме п.19.12;
- для надомной формы обслуживания – все показатели, кроме п.8.1 – 8.4, п.10, п.12, п.19.1 – 19.8, п.19.11, п.20.

В ходе подготовки инструментария анкетирования, был осуществлен анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения и включения перечня проблем в анкеты для оценки респондентами.

Одной из задач мониторинга является установление нормативных регулируемых нормативно-правовыми актами показателей работы организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания. Поскольку социальные услуги относятся к государственным услугам, то основным документом в этой сфере является Указ Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года N 601, определяющий ключевые нормативные показатели для оценки эффективности работы органов власти:

- 1) уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее 90 процентов;
- 2) сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году - до 15 минут.

Мониторинг указанных показателей проводился с учетом методики Минэкономразвития (Письмо Минэкономразвития от 28.02.2014 №3939-ОФ/Д09и).

### **1.5. ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ**

В ходе исследования использованы различные типы и объемы выборок в зависимости от обследуемого объекта.

Выборка для объекта исследования №1 является целенаправленной (определена Техническим заданием) и составляет 33 организации, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

Выборка для объекта исследования №2 является целенаправленной и составляет 33 человека (100%, по одному руководителю в каждой организации).

Выборка для объекта исследования №3 представляет собой совокупность отдельных неповторных и собственно случайных выборок по каждой социальной организации. Характер предоставленных Заказчиком данных об объемах генеральной совокупности получателей услуг по каждой организации социального обслуживания определил вид математической формулы для расчета объемов выборки по каждому учреждению:

$$n = \frac{t^2 w(1-w)N}{\Delta_w^2 N + t^2 w(1-w)},$$

где  $n$  – объем выборки в конкретной организации социального обслуживания,  
 $N$  – число получателей социальных услуг в данной организации социального обслуживания,

$t$  – коэффициент Стьюдента при заданной доверительной вероятности,

$\Delta w$  – предельная ошибка выборки,

$w$  – вариация выборки.

$w$  – доля признака.

В ходе расчетов объемов выборок по каждому учреждению применялись следующие параметры репрезентации: доля признака  $w = 0,9$ , предельная ошибка выборки  $\Delta w = 10\%$ , доверительная вероятность = 0,9. Результаты расчетов выборки по каждой организации социального обслуживания приведены в следующей таблице:

### Модель выборки для объекта исследования №3

№ п/п	Наименование организации		
		Число получателей услуг в 2015 г.	Объем выборки
1	ГБУ СО «Отраденский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	200	22
2	ГБУ СО «Клявлинский пансионат милосердия для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	96	20
3	ГБУ СО «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	83	19
4	ГБУ СО «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	137	21
5	ГБУ СО «Алексеевский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	35	15
6	ГБУ СО «Похвистневский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	312	23
7	ГБУ СО «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»	323	23
8	ГБУ СО «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	260	22
9	ГБУ СО «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»	155	21
10	ГБУ СО «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»	26	13
11	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский»	<b>2364</b>	24
12	ГБУ СО «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»	1166	24
13	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»	<b>1349</b>	24

№ п/п	Наименование организации		
		Число получателей услуг в 2015 г.	Объем выборки
14	ГБУ СО «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний (Центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов) «Здоровье»	350	23
15	ГБУ СО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	408	23
16	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»	110	20
17	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Варрель»	342	23
18	ГКУ СО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»	1955	24
19	ГКУ г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»	435	23
20	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Жемчужина» городского округа Сызрань»	101	20
21	Государственное казенное учреждение Самарской области «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»	110	20
22	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»	120	21
23	ГКУ СО «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»	170	22
24	ГКУ СО «Чапаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	110	20

№ п/п	Наименование организации		
		Число получателей услуг в 2015 г.	Объем выборки
25	ГКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»	130	21
26	Государственное казенное учреждение Самарской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»	190	22
27	ГКУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»	255	22
28	Государственное казенное учреждение Самарской области «Дом ребенка «Солнышко» специализированный»	255	22
29	Государственное казенное учреждение Самарской области «Сызранский дом ребенка, специализированный»	100	20
30	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» городского округа Тольятти (коррекционный)»	140	21
31	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)»	200	22
32	Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» г.о. Тольятти (коррекционный)»	90	19
33	ГКУ СО «Областной центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»	100	20
<b>ВСЕГО:</b>		<b>12 177</b>	<b>699</b>

*Источник: данные Заказчика, расчеты ООО «ММЦ «Иваново»*

### **1.6. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ**

Основным инструментарием для сбора данных мониторинга являлся структурированный бланк или анкета. Для каждого метода сбора информации разработан соответствующий инструментарий:

- для кабинетного исследования – бланк фиксации результатов кабинетного исследования;
- для метода контрольной закупки – бланк фиксации результатов контрольной закупки;
- для метода анкетирования – анкета для каждого из объектов анкетирования (объекты №2, 3);
- рекомендации интервьюерам для проведения кабинетного исследования, контрольной закупки и анкетирования;
- формы для регистрации первичной информации.

### **1.7. МЕТОДЫ ОБРАБОТКИ И АНАЛИЗА ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ**

Основными методами обработки и анализа полученной информации :

- 1) дескриптивный анализ – обработка эмпирических данных, их систематизация, наглядное представление в форме графиков-гистограмм и частотных таблиц, а также их количественное описание посредством основных статистических показателей.
- 2) кросстабуляционный анализ - используется для анализа перекрестного распределения групп респондентов по различным переменным.
- 3) анализ связей – совокупность методов обнаружения зависимостей между случайными признаками или факторами (критериальный, например, по критерию хи-квадрат, корреляционный анализ и пр.

Агрегирование показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, для составления рейтингов таких организаций проведен по методике Министерства труда и социальной защиты РФ согласно приказа от 30 августа 2013 г. N 391а.

Согласно данной методике рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров. Каждой организации социального обслуживания, участвующей в мониторинге, присваивается порядковый номер по мере уменьшения значения интегральной оценки качества работы. Организации социального обслуживания, получившей наивысшую интегральную оценку качества работы, присваивается 1-й номер.

Интегральная оценка качества работы организации социального обслуживания  $I_k$  рассчитывается по следующей формуле:

$$I_k = \sum_{i=1}^n w_i \times k_i^{10}, \text{ где:}$$

$k_i^{10}$  - значение показателя  $k_i$  по десятибалльной шкале (перечень рекомендуемых показателей оценки качества работы организации социального обслуживания приводится в приложении N 3 к Методическим рекомендациям);

$w_i$  - значение весового коэффициента показателя  $k_i$  , при этом сумма всех весовых коэффициентов  $\sum_{i=1}^n w_i = 1$ .

Значения весовых коэффициентов показателей  $k_i$  применяются согласно данным, приведенным в таб. 3. Каждый из показателей соответствующего

критерия имеет значение весового коэффициента равного делению общей значимости набора показателей по соответствующему критерию на количество показателей, характеризующих данный критерий.

Таблица 3

**Общая значимость набора показателей по соответствующим критериям для стационарных и полустационарных организаций социального обслуживания**

<b>№ п/п</b>	<b>Общий критерий</b>	<b>Общая значимость набора показателей по соответствующим критериям</b>	<b>Полустационары</b>	<b>Стационары</b>
<b>1</b>	открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,1	<b>0,15</b>	<b>0,17</b>
<b>2</b>	комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	0,2	<b>0,2</b>	<b>0,24</b>
<b>3</b>	время ожидания предоставления социальной услуги	0,05	<b>0,15</b>	-
<b>4</b>	доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	0,1	<b>0,2</b>	<b>0,24</b>
<b>5</b>	удовлетворенность качеством оказания услуг	0,55	<b>0,3</b>	<b>0,35</b>

Необходимо отметить, что приведение показателей качества работы организации социального обслуживания к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале произведено следующими способами:

1) для показателей, увеличение значений которых характеризует повышение качества работы организации социального обслуживания, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения  $k_i^{10}$  по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\text{мин}}}{k_i^{\text{макс}} - k_i^{\text{мин}}} \times 10, \text{ где:}$$

$k_i$  - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{макс}}$  - максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице

измерения;

$k_i^{\text{мин}}$  - минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

Для показателей, увеличение значений которых характеризует снижение качества работы организации социального обслуживания населения, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения  $k_i^{10}$  по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\text{макс}}}{k_i^{\text{мин}} - k_i^{\text{макс}}} \times 10, \text{ где:}$$

$k_i$  - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{мин}}$  - минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{макс}}$  - максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения;

## **2. РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

### ***2.1. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ***

#### ***2.1.1. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ***

Настоящее исследование было проведено среди учреждений социального обслуживания Самарской области для разных категорий пользователей.

Результаты опроса пользователей услуг учреждений данного типа показали, что открытостью и доступностью информации об организации социального обслуживания более всего удовлетворены респонденты ГКУ Самарской области "Тольяттинский социальный приют "Дельфин" (показатель удовлетворенности составил 10,0 балла), менее всего – ГБУ Самарской области «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» (показатель удовлетворенности 6,8 балла). Следует отметить, что оценки удовлетворенности работой преобладающего большинства учреждений социального обслуживания превышают средний балл по области (9,1).

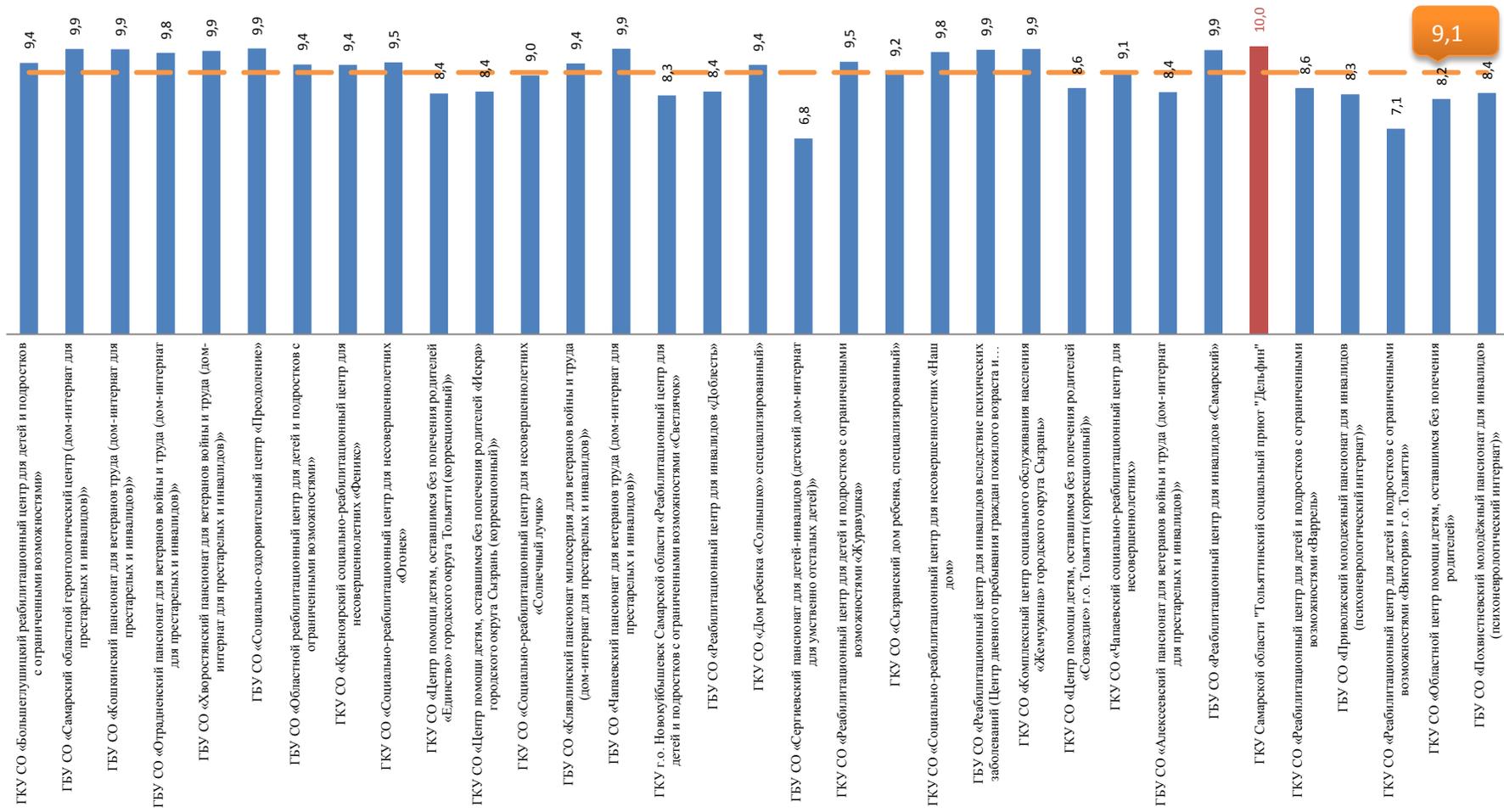


Рис. 1 Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

### ***2.1.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения***

Анализ результатов опроса пользователей услуг позволил выявить, что показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, находятся на достаточно высоком уровне. Абсолютными лидерами являются ГКУ Самарской области «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», ГБУ Самарской области «Отраденский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» и ГБУ Самарской области «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» (по 10,0). Несколько ниже среднеобластного уровня находятся показатели удовлетворенности у ГКУ Самарской области «Областной центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (7,1), ГКУ Самарской области «Сызранский дом ребенка специализированный» (7,7), Государственное казенное учреждение Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» городского округа Тольятти (коррекционный)» (7,8) и ГКУ Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти (7,9). Среднеобластной балл удовлетворенности составил 9,0.

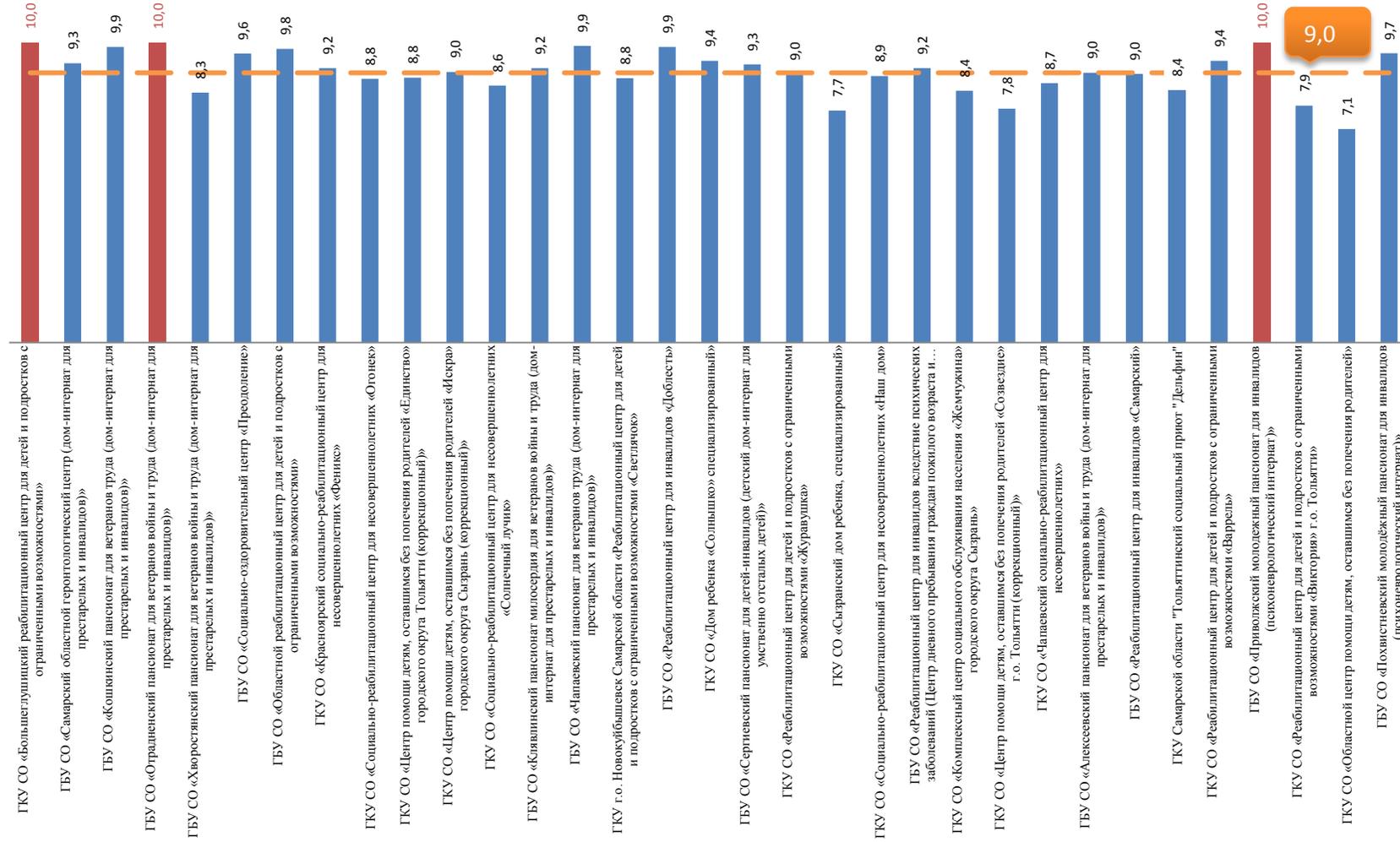


Рис. 2 Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

### ***2.1.3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги***

По характеристике времени ожидания предоставления социальной услуги все учреждения социального обслуживания населения Самарской области получили наибольшее количество баллов – 10,0, т.е. наивысшую оценку удовлетворенности. В ходе проведения мониторинга потребители услуг отметили малое время ожидания в очереди (менее 5 минут) или полное отсутствие очередей.

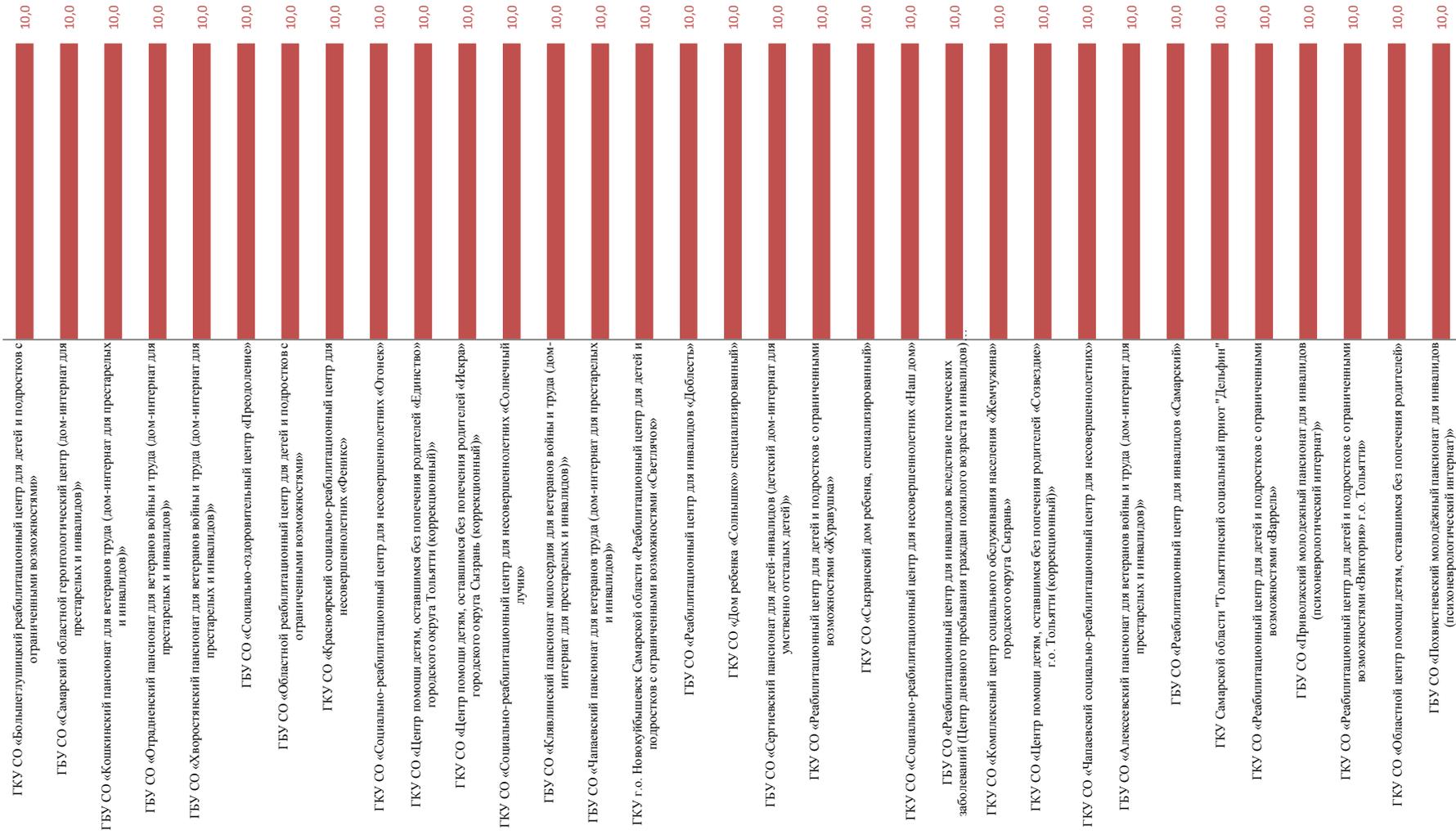


Рис. 3 Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

#### **2.1.4. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ, КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Результаты исследования показали, что среди учреждений социального обслуживания наивысшую оценку удовлетворенности профессиональными качествами и навыками персонала получили ГБУ Самарской области «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)», ГКУ Самарской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек», ГКУ Самарской области «Дом ребенка «Солнышко» специализированный», ГБУ Самарской области «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)», ГКУ городского округа Самара «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка», ГКУ Самарской области «Чапаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» и ГБУ Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский» (по 10,0). Сниженные относительно среднеобластного уровня показатели удовлетворенности наблюдается в ГБУ Самарской области «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» (7,4), ГКУ Самарской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом» (7,5), ГКУ г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок» и ГБУ Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний (Центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов) «Здоровье» (по 7,9). Среднеобластной показатель находится на уровне 9,2. Следует отметить, что понижение показателя удовлетворенности в данных учреждениях наблюдается, в первую очередь, из-за невысокой доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года.

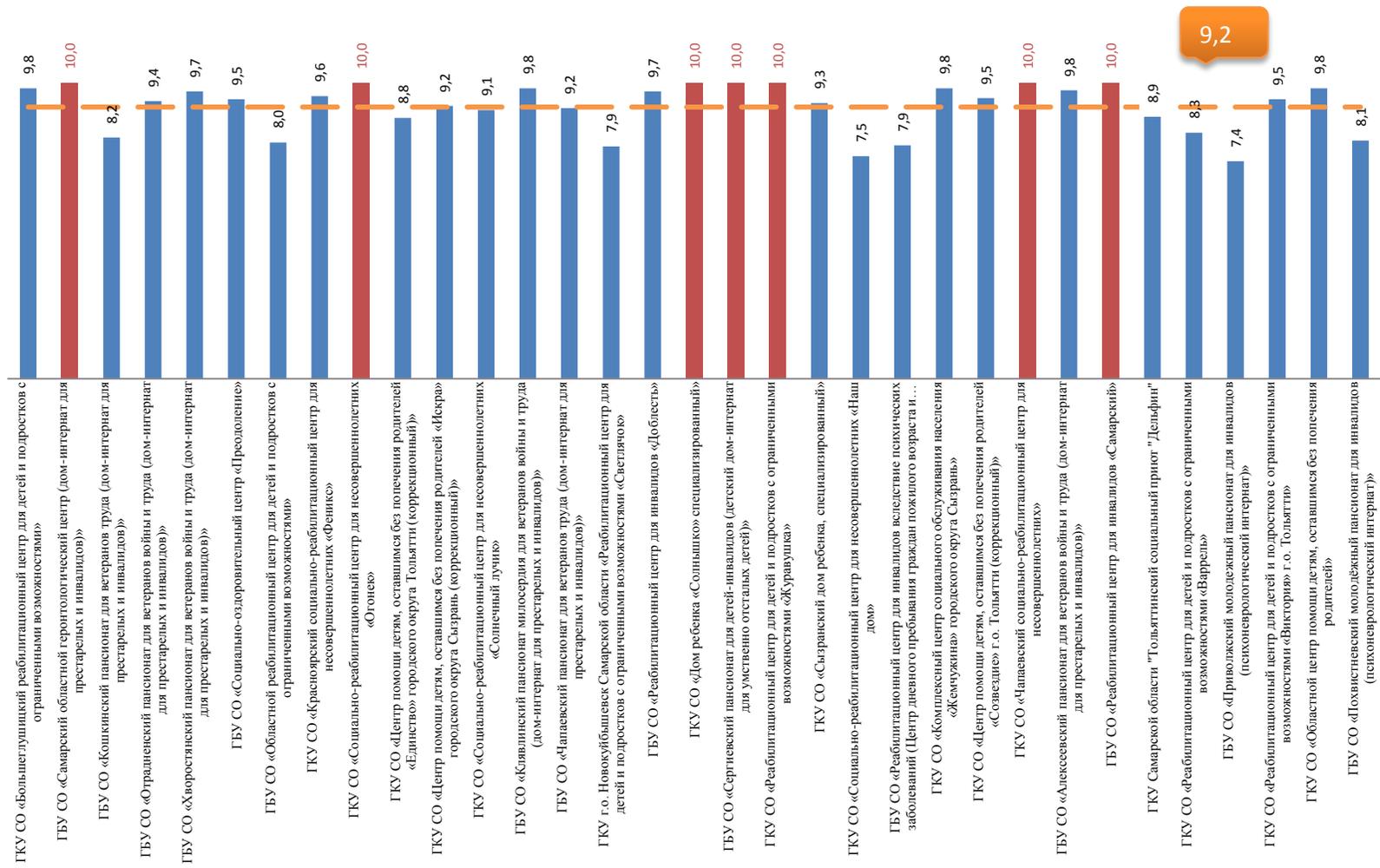


Рис. 4 Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

#### **2.1.4. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

Среднеобластной показатель удовлетворенности качеством оказания социальных услуг находится на уровне 9,4. Самые высокие оценки получили ГКУ городского округа Самара «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Варрель», ГКУ Самарской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек» и ГКУ г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок» (по 9,9). Несколько ниже среднеобластного значения находятся показатели у ГБУ Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» (8,4), ГБУ Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский» (8,9), ГБУ Самарской области «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» и ГБУ Самарской области «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» (по 9,0).

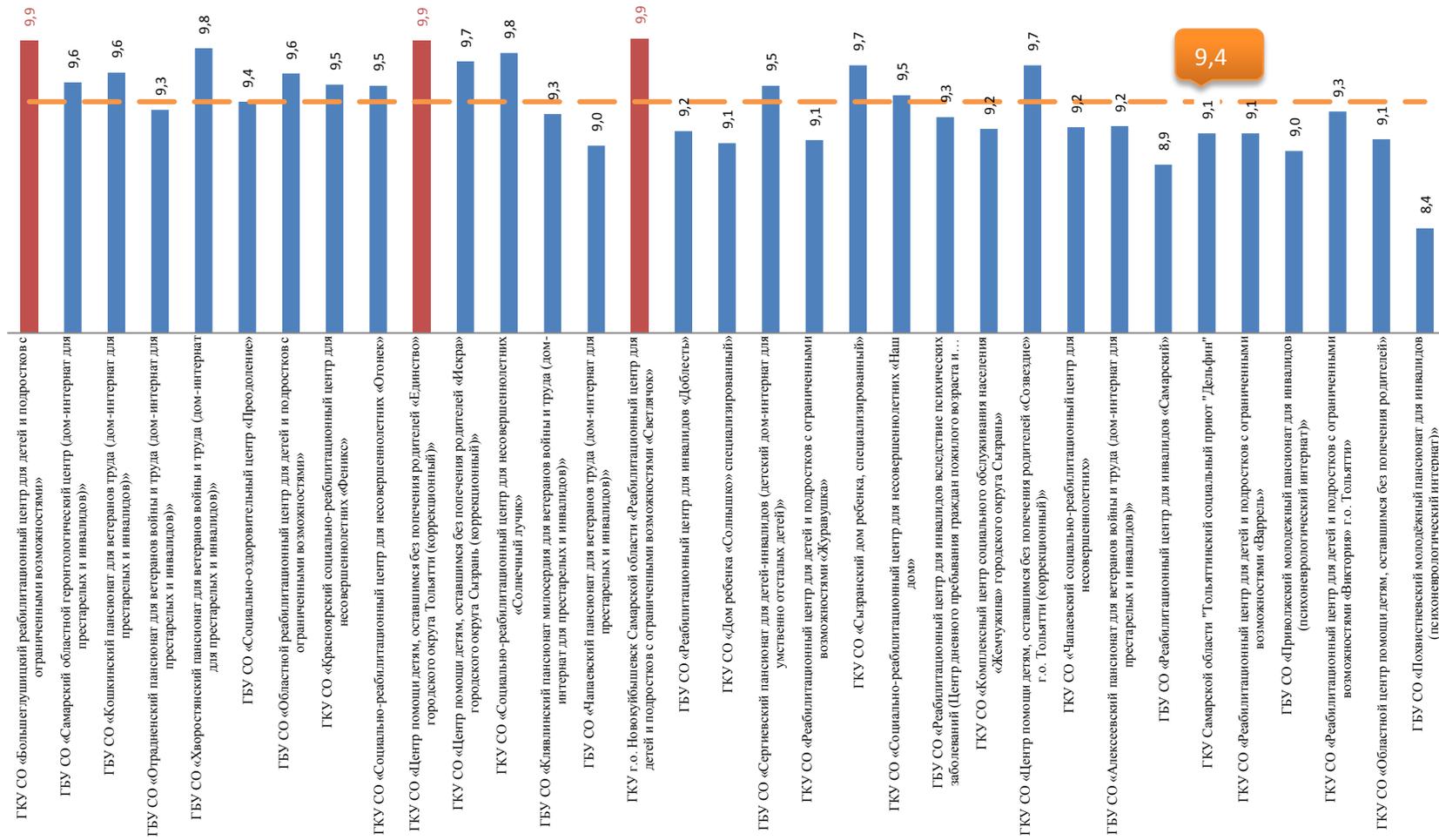


Рис. 5 Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

#### **2.1.4. ИНТЕГРАЛЬНАЯ ОЦЕНКА**

В итоге представлены интегральные показатели по всем учреждениям социального обслуживания населения Самарской области, среди которых самый высокий – у ГКУ Самарской области «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (9,87), а самый низкий – ГБУ Самарской области «Похвистневский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» (8,67). Среднеобластной показатель интегральной оценки находится на уровне 9,29.

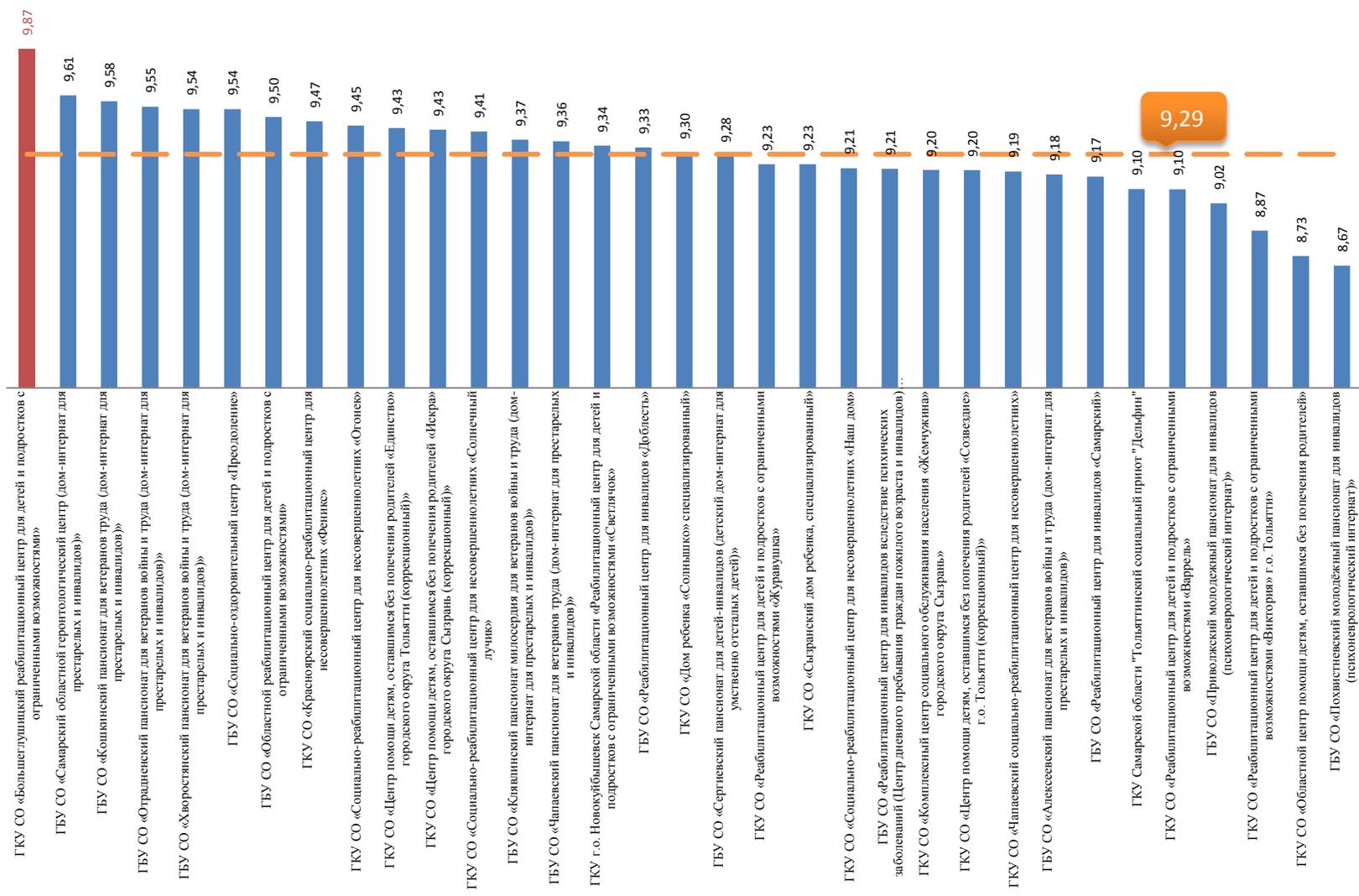


Рис. 6 Интегральный показатель

## **2.2 ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕНИЯ НОРМАТИВНЫХ ЗНАЧЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

В ходе мониторинга также замерялись нормативно установленные (согласно Указа Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года №601) показатели работы организаций, предоставляющих социальные услуги в сфере социального обслуживания. Сопоставление фактических и нормативных значений было проведено по 2-м ключевым показателям:

- 1) уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг в учреждениях социального обслуживания.* Самое высокое значение показателя было зафиксировано у половины учреждений социального обслуживания (100,0). Самый низкий показатель – у ГБУ Самарской области «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (96,8). Таким образом, при нормативном значении показателя удовлетворенности 90%, степень его выполнения по учреждениям социального обслуживания составила 99,6%.

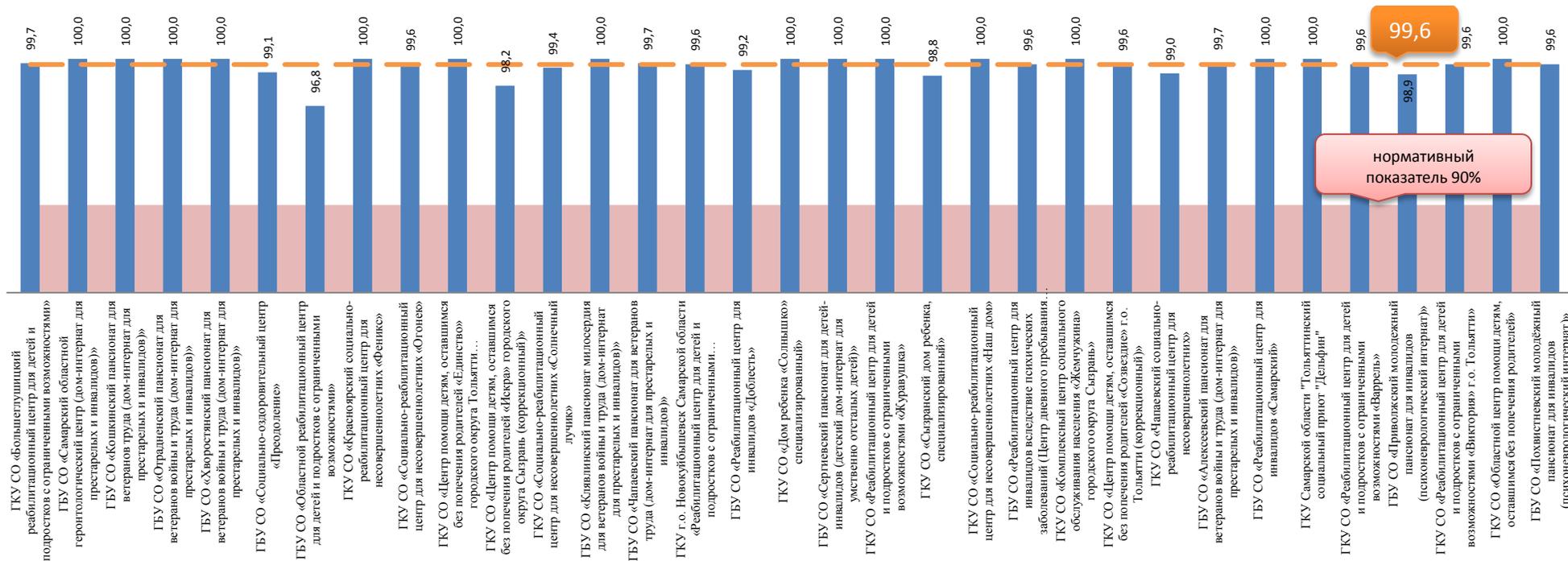


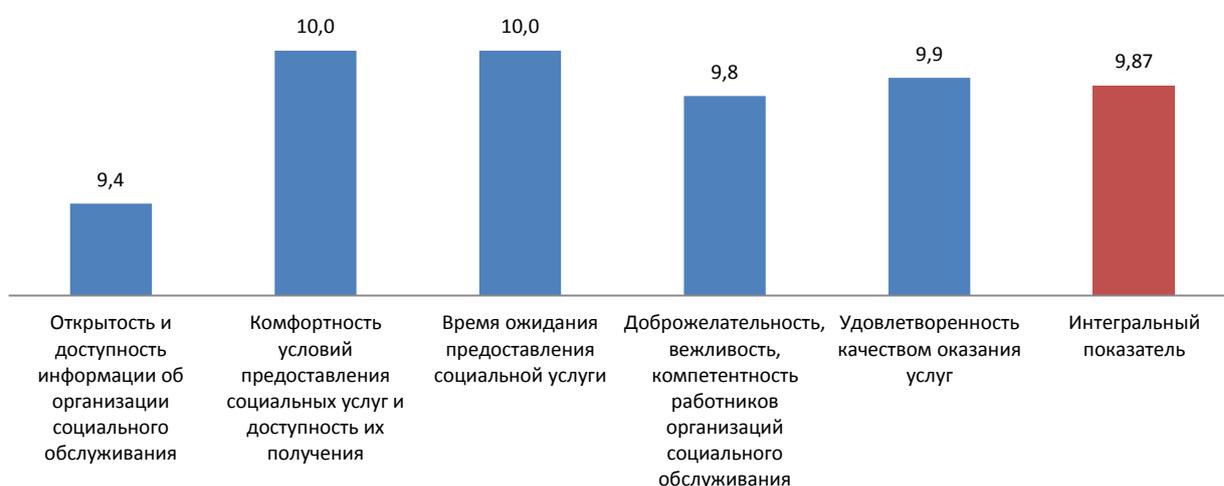
Рис. 7 Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг, %

2) *сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти.* Результаты мониторинга показали, что по всем учреждениям социального обслуживания Самарской области норматив по сокращению времени ожидания в очередях выполнен на 100%.

### **2.3. АНАЛИЗ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

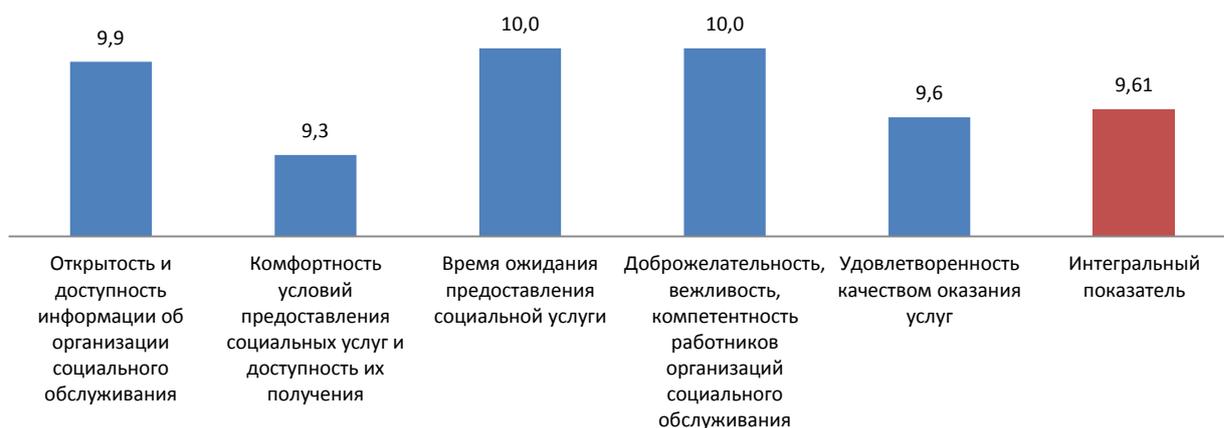
В данном разделе представлены результаты мониторинга по каждому конкретному учреждению социального обслуживания населения Самарской области.

Для ГКУ Самарской области «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,87. Наиболее высокие оценки были поставлены комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по открытости и доступности информации о данной организации (9,4).



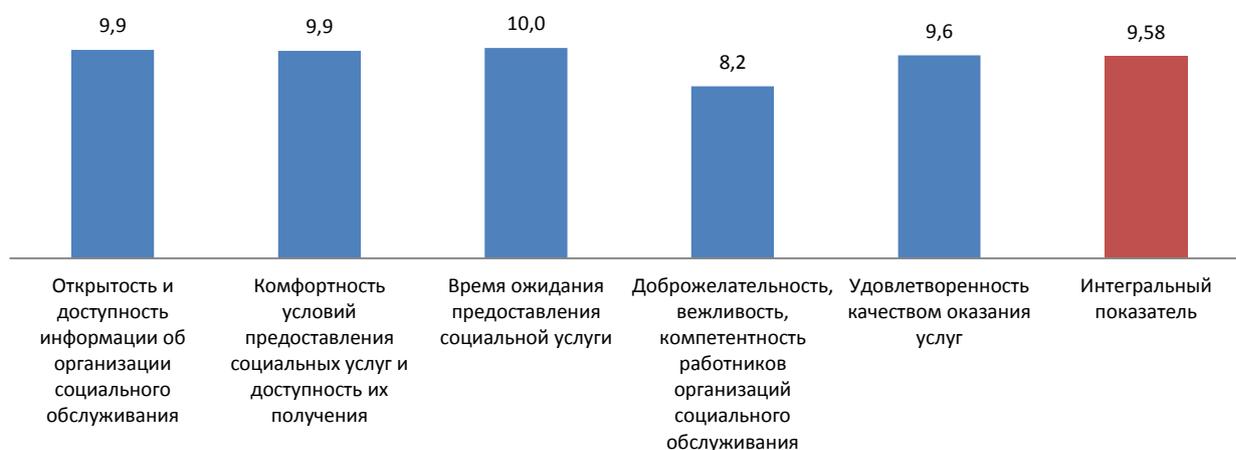
**Рисунок. 8 ГКУ Самарской области «Большеглушицкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»**

Для ГБУ Самарской области «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,61. Наиболее высокие оценки были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (9,3).



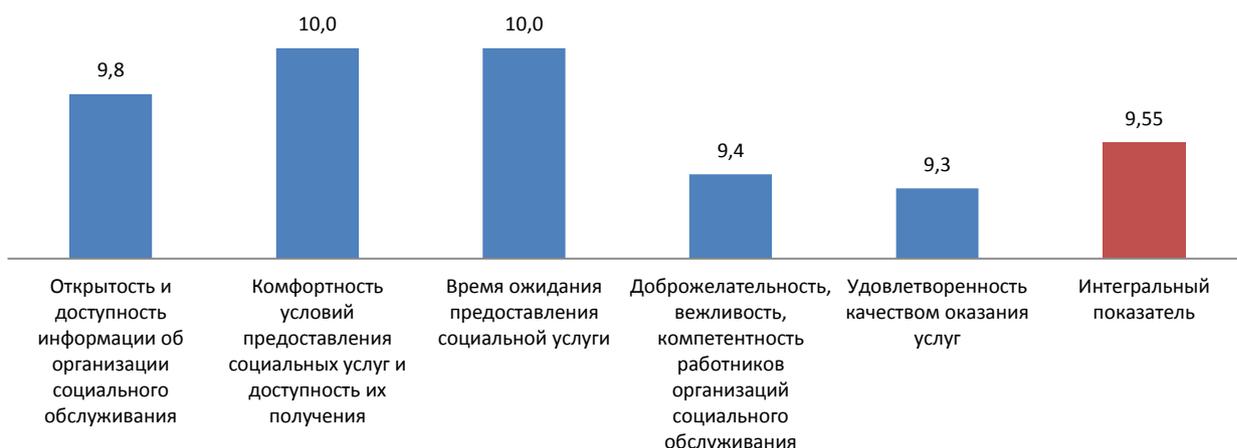
**Рисунок. 9** ГБУ Самарской области «Самарский областной геронтологический центр (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

Для ГБУ Самарской области «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,58. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации (8,2).



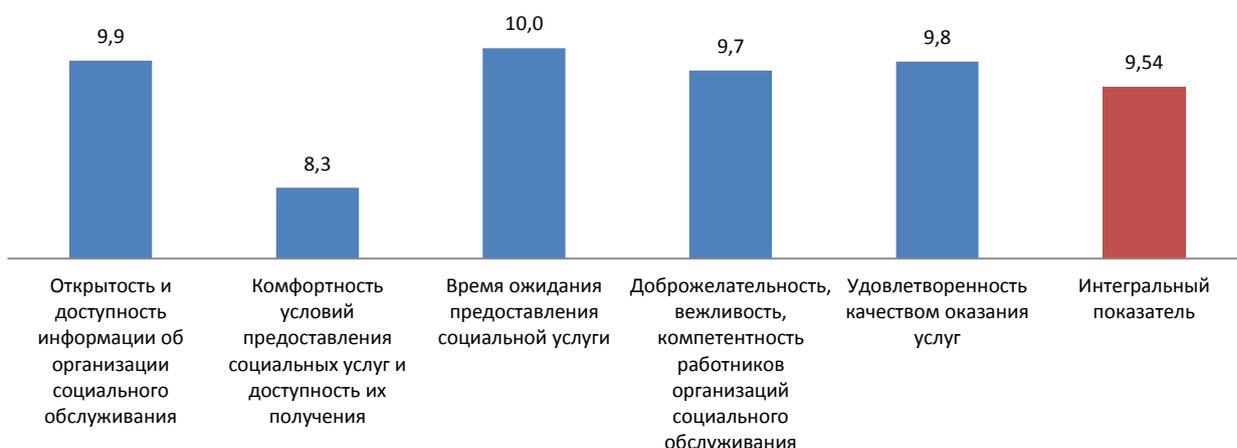
**Рисунок. 10** ГБУ Самарской области «Кошкинский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

Для ГБУ Самарской области «Отраденский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,55. Наиболее высокие оценки были поставлены комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по качеству оказания услуг (9,3).



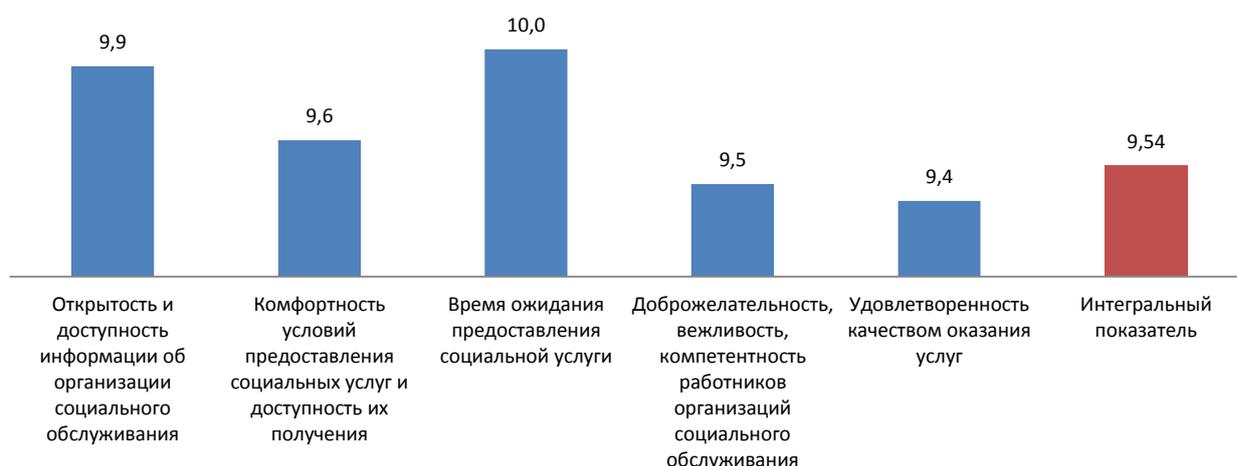
**Рисунок. 11** ГБУ Самарской области «Отраденский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

Для ГБУ Самарской области «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,54. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения (8,3).



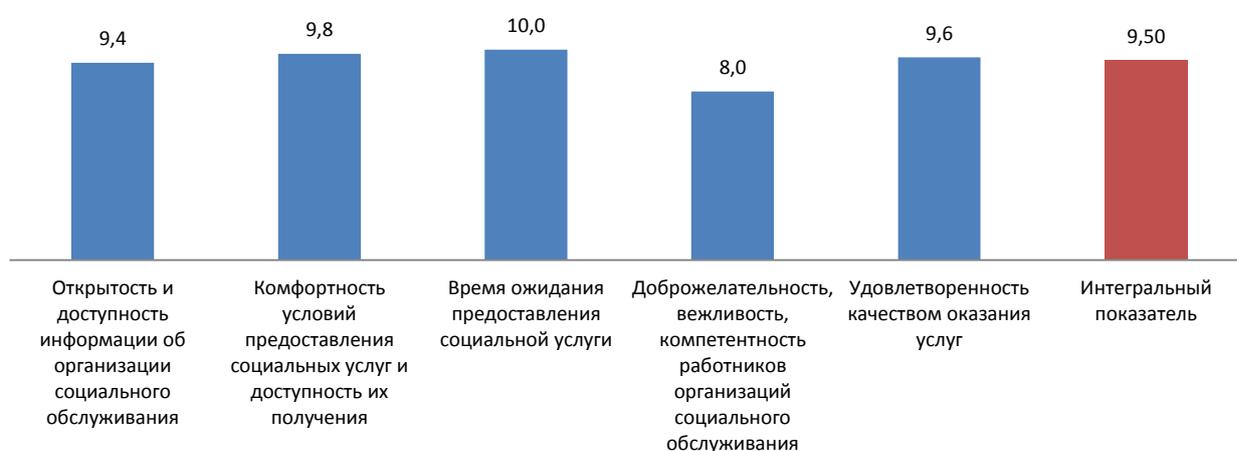
**Рисунок. 12** ГБУ Самарской области «Хворостянский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

Для ГБУ Самарской области «Социально-оздоровительный центр «Преодоление» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,54. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по качеству оказания услуг (9,4).



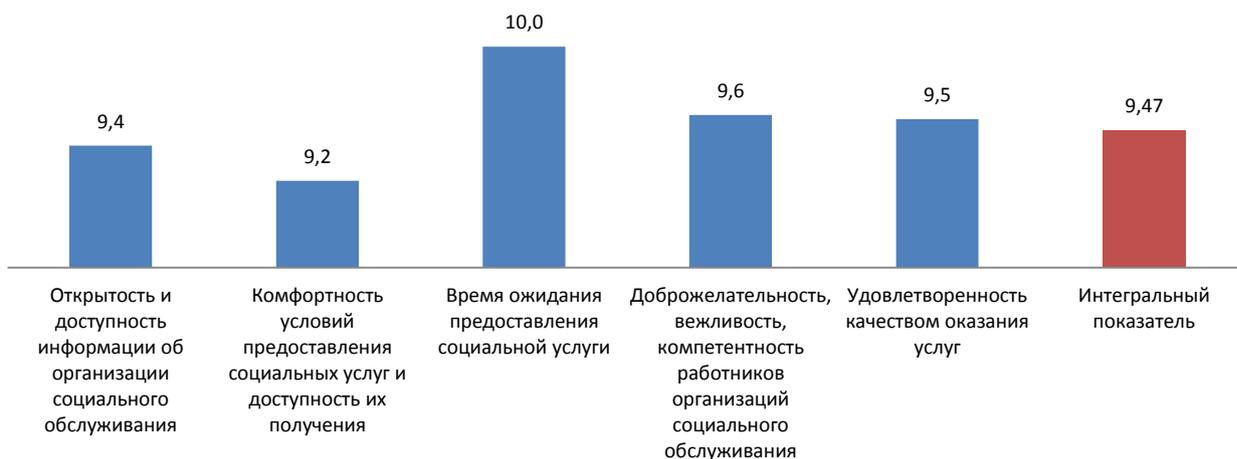
**Рисунок. 13** ГБУ Самарской области «Социально-оздоровительный центр «Преодоление»

Для ГБУ Самарской области «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,50. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации (8,0).



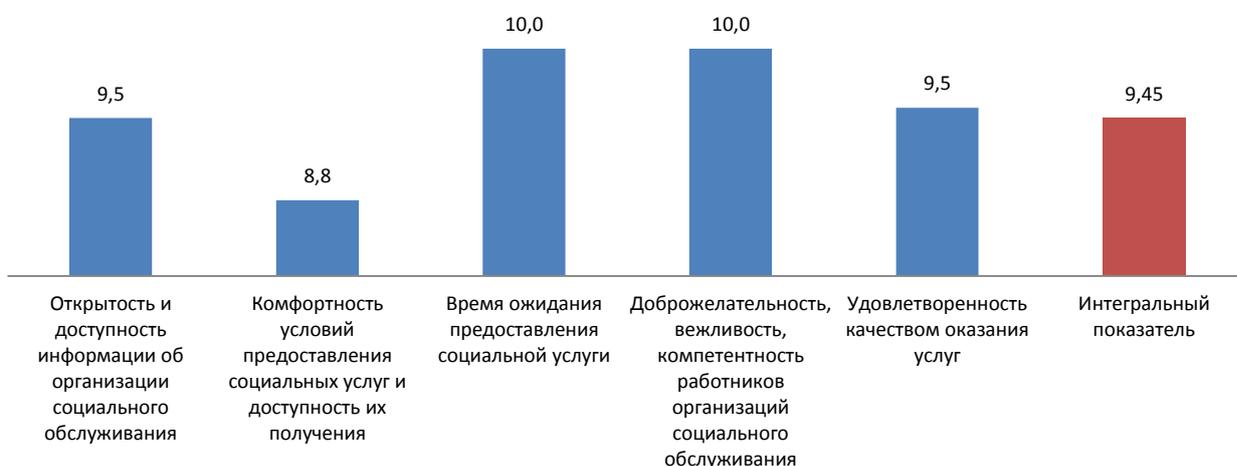
**Рисунок. 14** ГБУ Самарской области «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

Для ГКУ Самарской области «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,47. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения (9,2).



**Рисунок. 15** ГКУ Самарской области «Красноярский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Феникс»

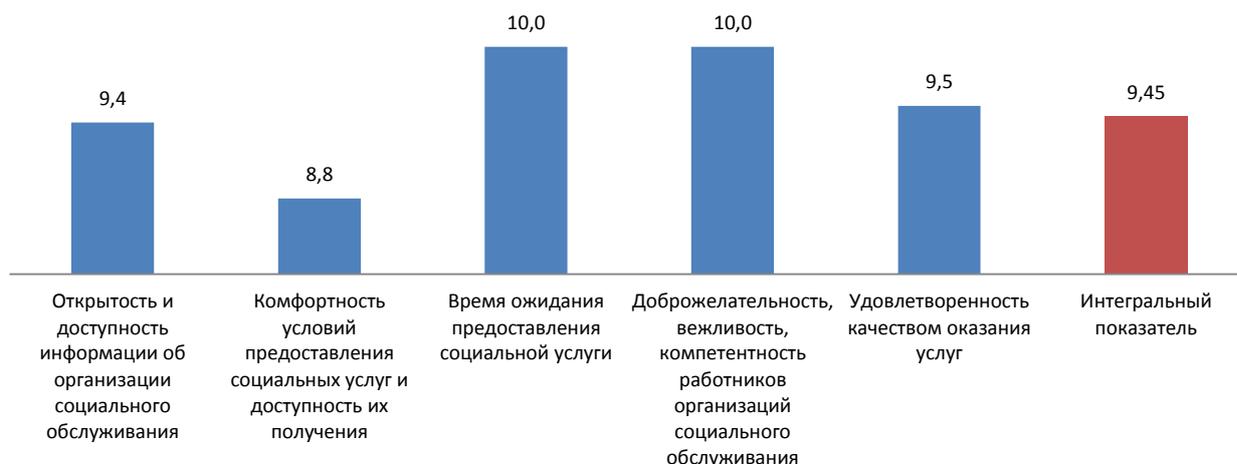
Для ГКУ Самарской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,45. Наиболее высокие оценки были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (8,8).



**Рисунок. 16** ГКУ Самарской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Огонек»

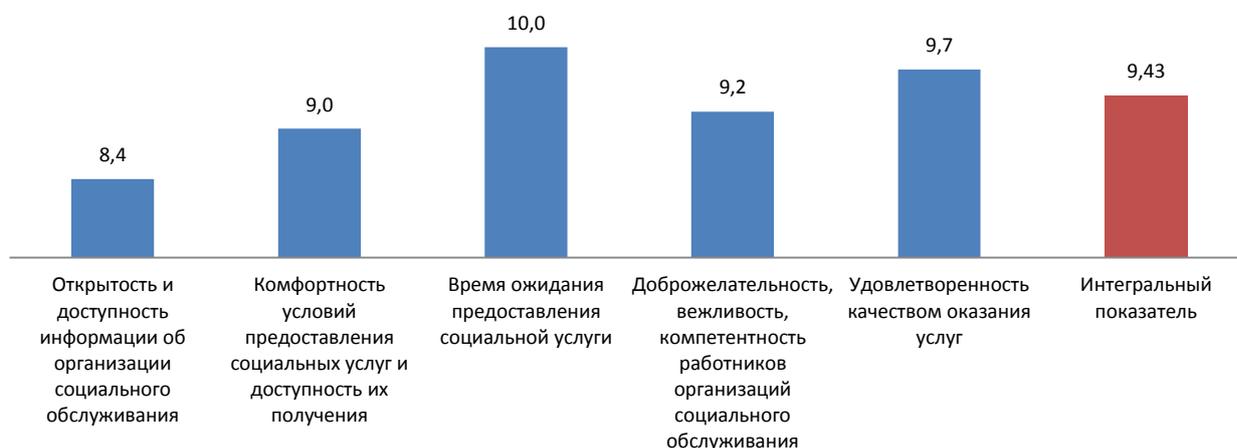
Для ГКУ Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» городского округа Тольятти (коррекционный)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,45. Наиболее высокие оценки были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и

доступности их получения в данной организации (8,8).



**Рисунок. 17** ГКУ Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Единство» городского округа Тольятти (коррекционный)»

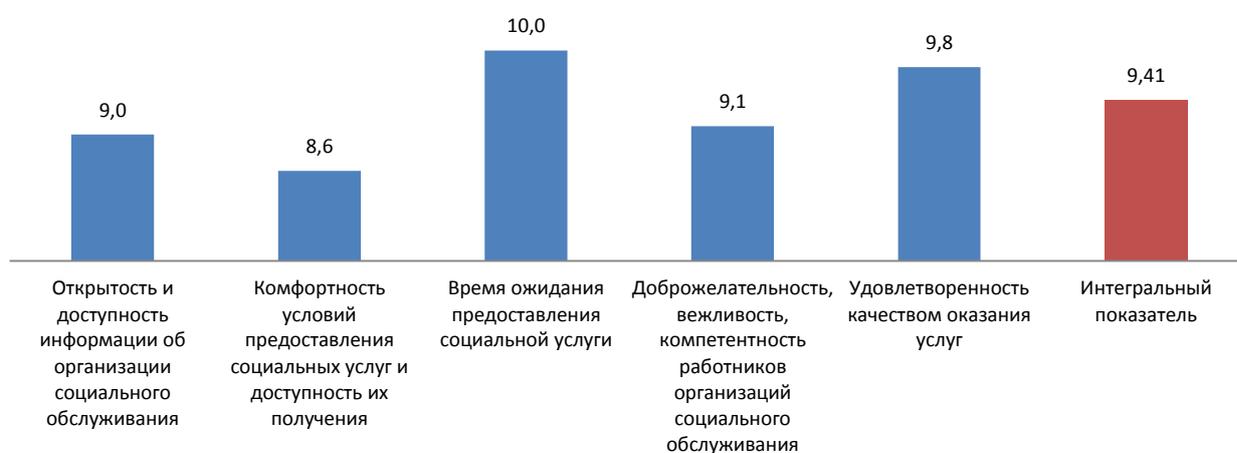
Для ГКУ Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,43. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по открытости и доступности информации о данной организации (8,4).



**Рисунок. 18** ГКУ Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» городского округа Сызрань (коррекционный)»

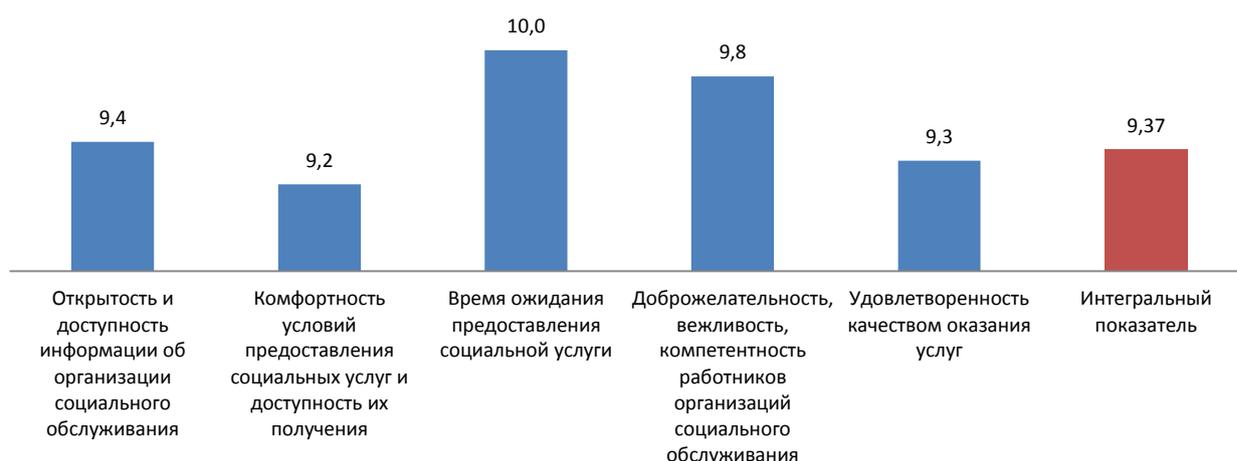
Для ГКУ Самарской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,41. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий

предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (8,6).



**Рисунок. 19** ГКУ Самарской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Солнечный лучик»

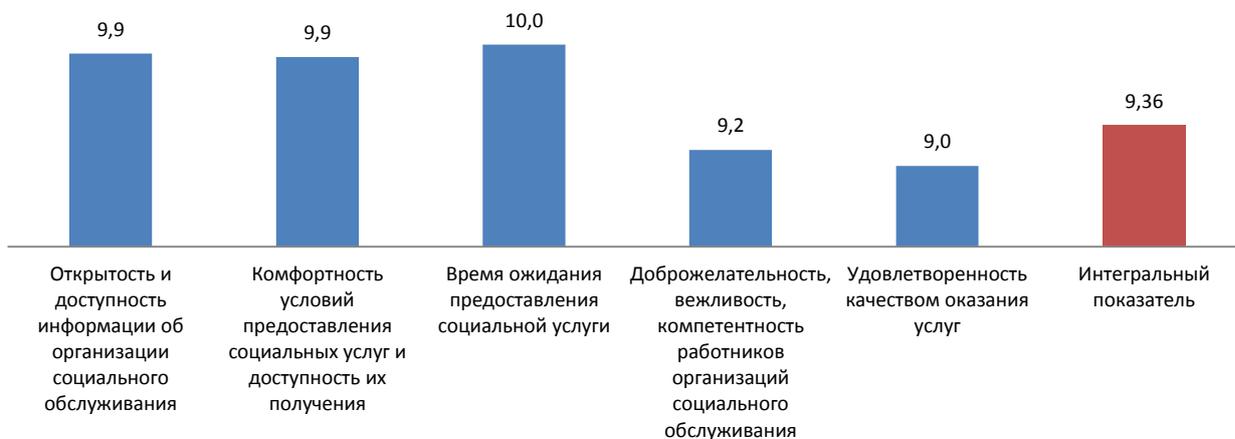
Для ГБУ Самарской области «Клявлинский пансионат милосердия для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,37. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (9,2).



**Рисунок. 20** ГБУ Самарской области «Клявлинский пансионат милосердия для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

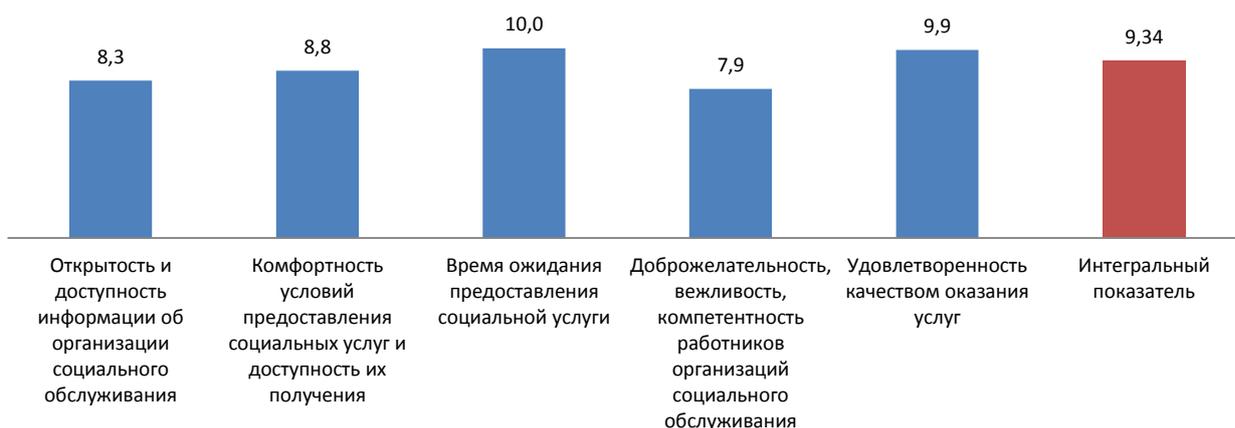
Для ГБУ Самарской области «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,36. Самая высокая оценка была

поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по качеству оказания услуг (9,0).



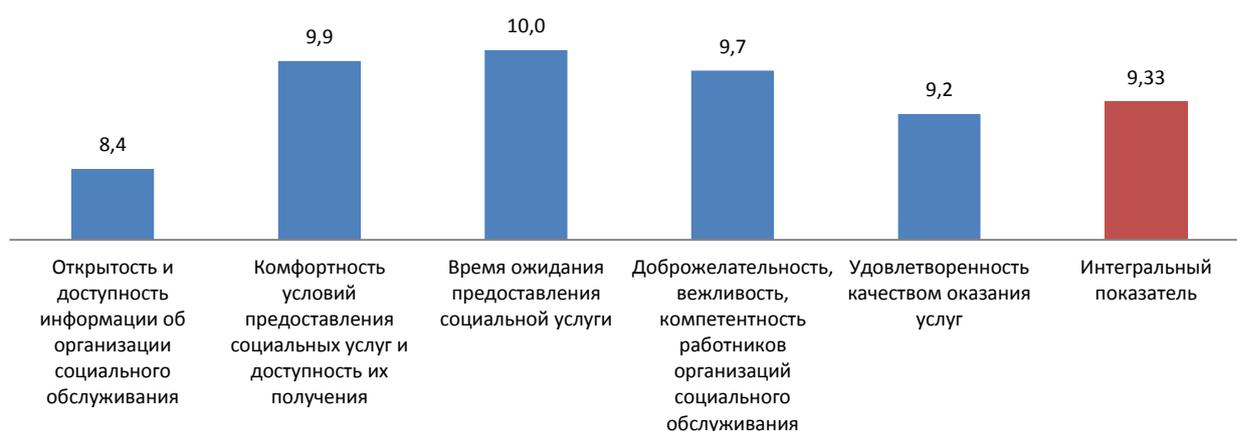
**Рисунок. 21** ГБУ Самарской области «Чапаевский пансионат для ветеранов труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

Для ГКУ г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,34. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации (7,9).



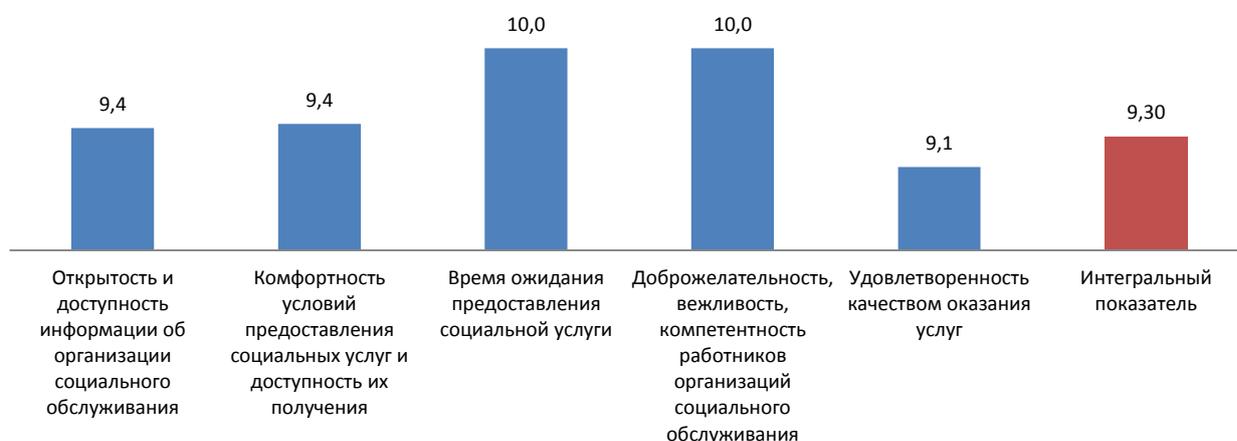
**Рисунок. 22** ГКУ г.о. Новокуйбышевск Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Светлячок»

Для ГБУ Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,33. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по открытости и доступности информации о данной организации (8,4).



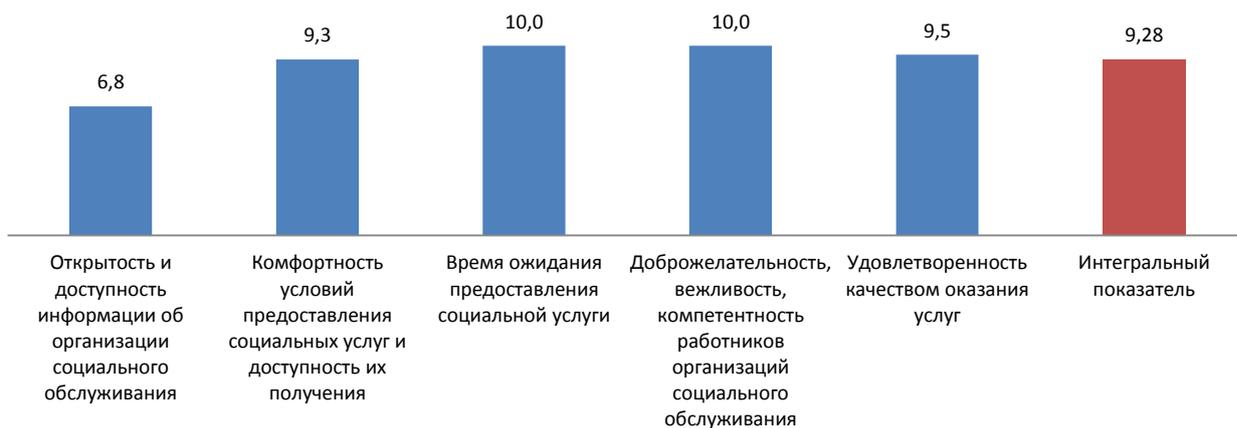
**Рисунок. 23** ГБУ Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Доблесть»

Для ГКУ Самарской области «Дом ребенка «Солнышко» специализированный» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,30. Наиболее высокие оценки были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по качеству оказания услуг (9,1).



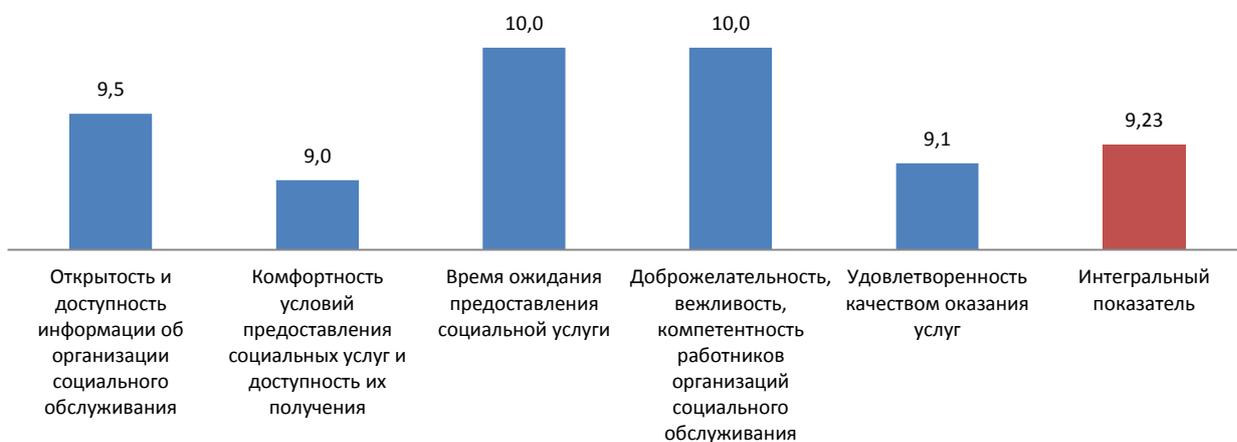
**Рисунок. 24** ГКУ Самарской области «Дом ребенка «Солнышко» специализированный»

Для ГБУ Самарской области «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,28. Наиболее высокие оценки были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по открытости и доступности информации о данной организации (6,8).



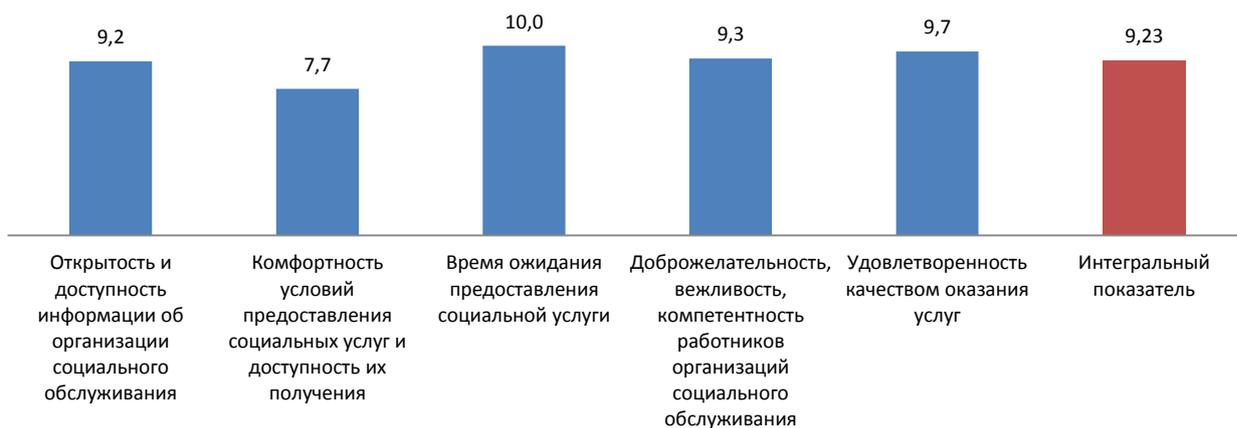
**Рисунок. 25** ГБУ Самарской области «Сергиевский пансионат для детей-инвалидов (детский дом-интернат для умственно отсталых детей)»

Для ГКУ Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,23. Наиболее высокие оценки были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (9,0).



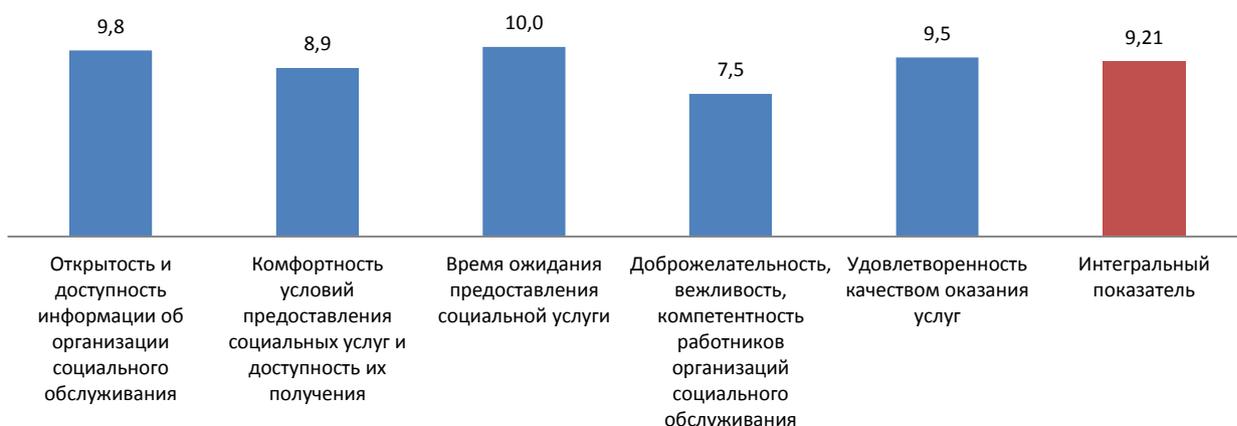
**Рисунок. 26** ГКУ Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Журавушка»

Для ГКУ Самарской области «Сызранский дом ребенка, специализированный» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,23. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (7,7).



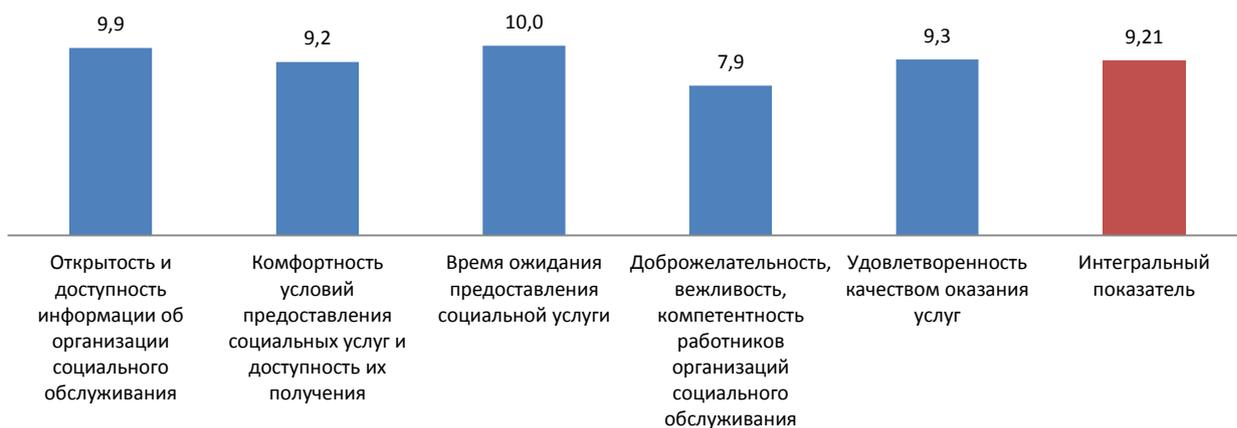
**Рисунок. 27** ГКУ Самарской области «Сызранский дом ребенка, специализированный»

Для ГКУ Самарской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,21. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации (7,5).



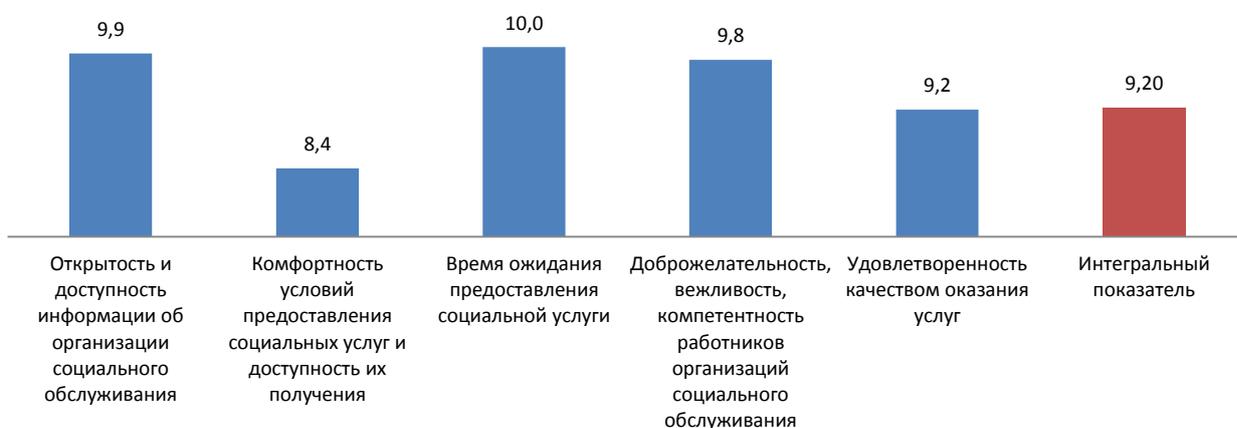
**Рисунок. 28** ГКУ Самарской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш дом»

Для ГБУ Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний (Центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов) «Здоровье» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,21. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации (7,9).



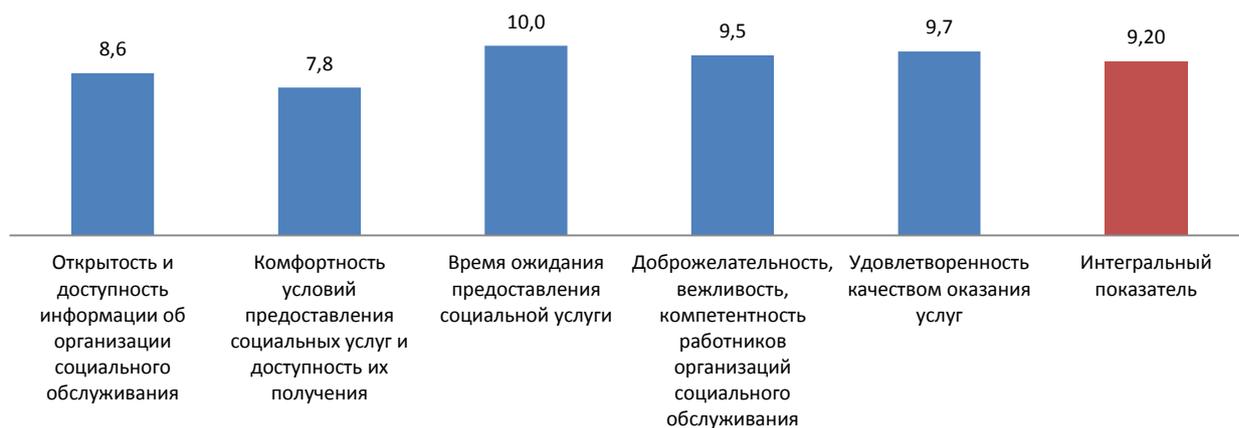
**Рисунок. 29** ГБУ Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний (Центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов) «Здоровье»

Для ГКУ Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Жемчужина» городского округа Сызрань» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,20. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (8,4).



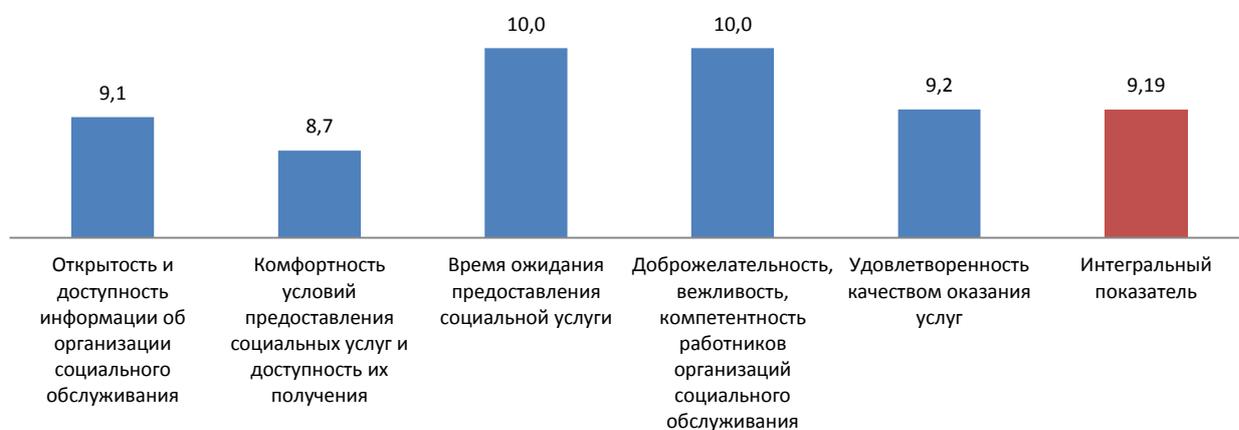
**Рисунок. 30** ГКУ Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Жемчужина» городского округа Сызрань»

Для ГКУ Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» г.о. Тольятти (коррекционный)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,20. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (7,8).



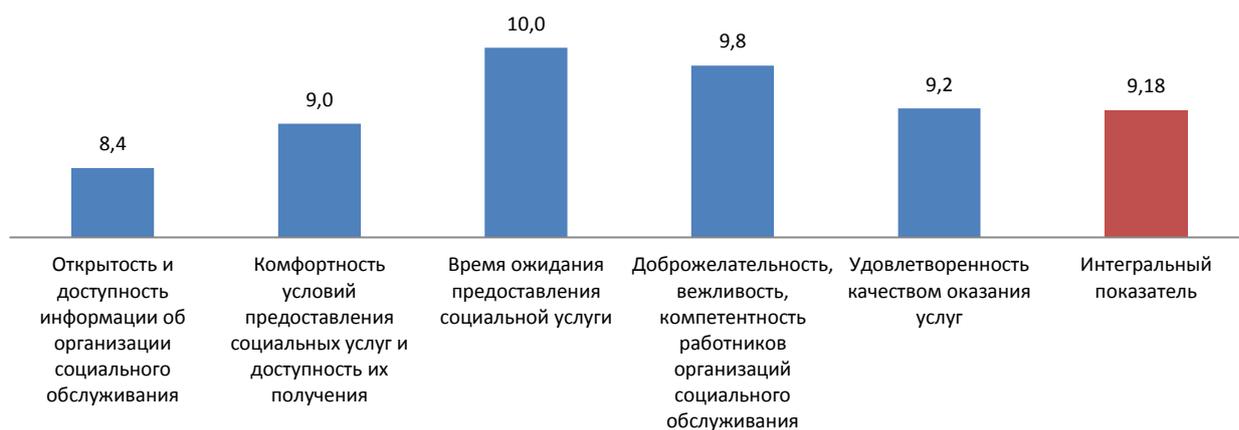
**Рисунок. 31** ГКУ Самарской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Созвездие» г.о. Тольятти (коррекционный)»

Для ГКУ Самарской области «Чапаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,19. Наиболее высокие оценки были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (8,7).



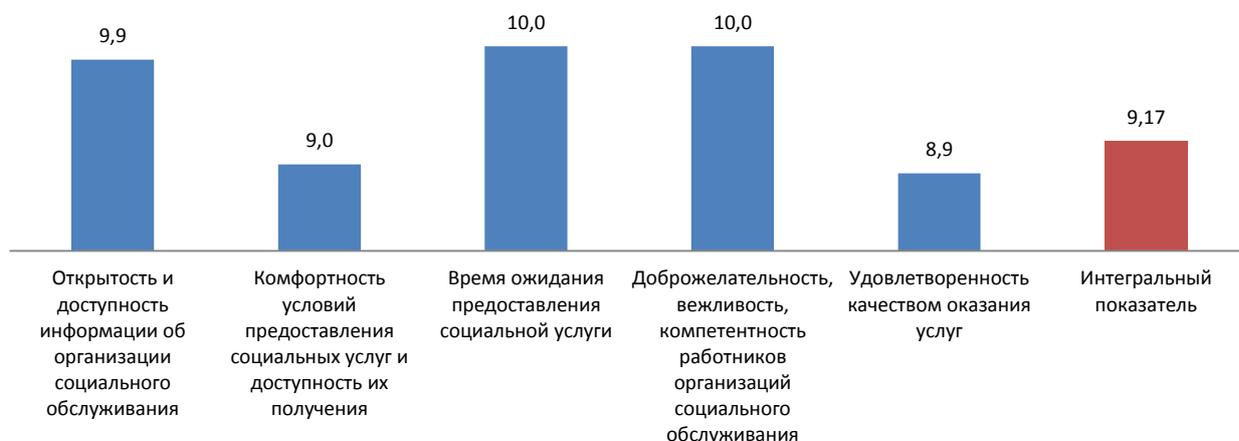
**Рисунок. 32** ГКУ Самарской области «Чапаевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

Для ГБУ Самарской области «Алексеевский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,18. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по открытости и доступности информации о данной организации (8,4).



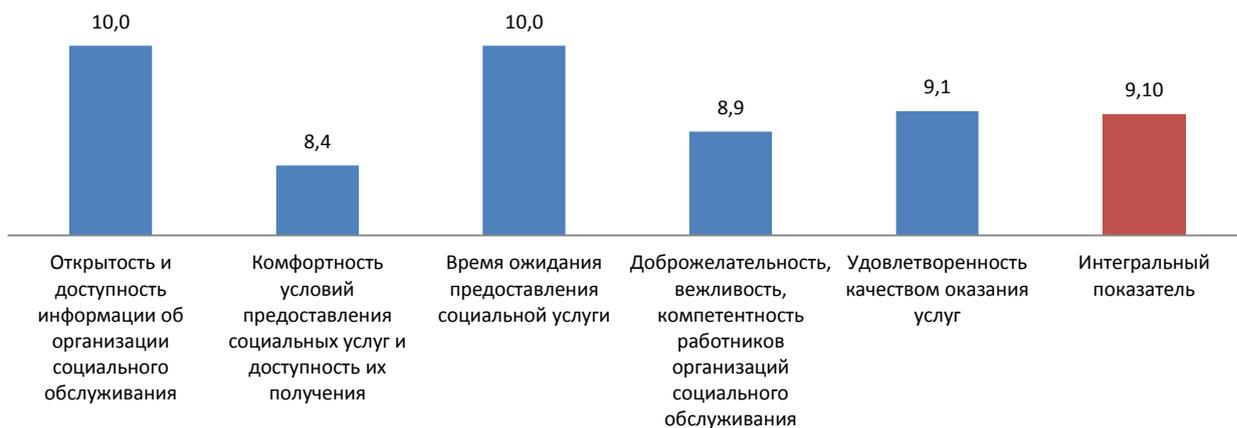
**Рисунок. 33** ГБУ Самарской области «Алексеевский пансионат для ветеранов войны и труда (дом-интернат для престарелых и инвалидов)»

Для ГБУ Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,17. Наиболее высокие оценки были поставлены доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по качеству оказания услуг (8,9).



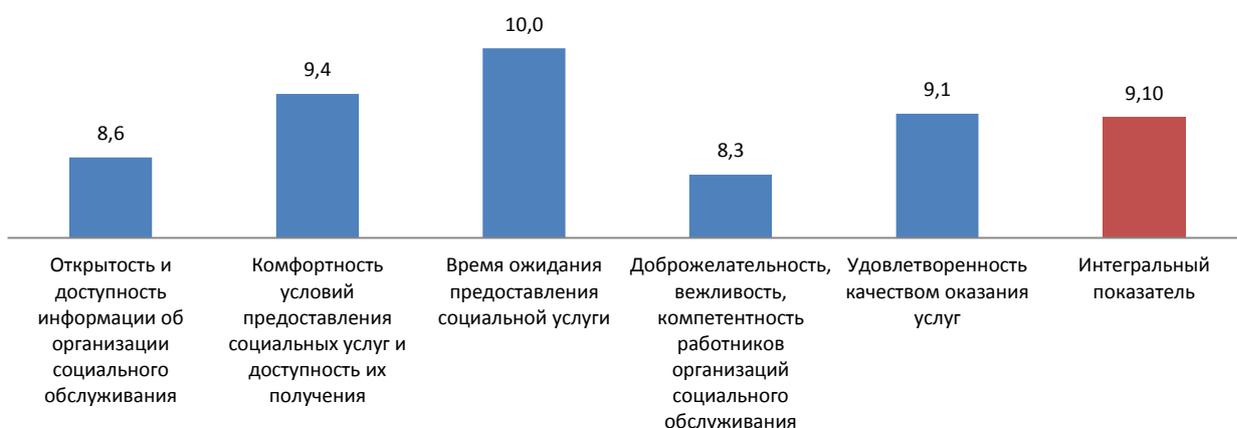
**Рисунок. 34** ГБУ Самарской области «Реабилитационный центр для инвалидов «Самарский»

Для ГБУ Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,10. Наиболее высокие оценки были поставлены открытости и доступности информации о данной организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (8,4).



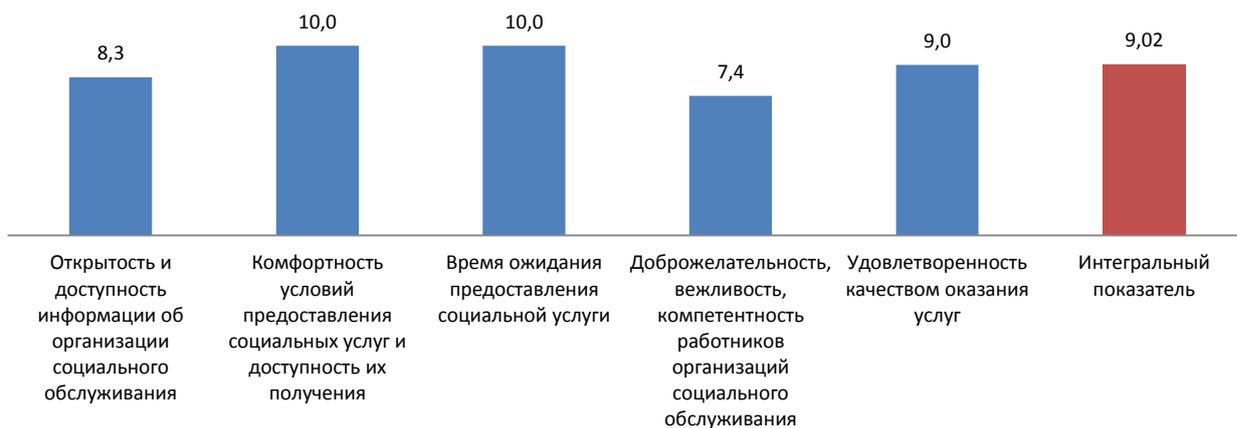
**Рисунок. 35** ГБУ Самарской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»

Для ГКУ Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Варрель» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,10. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации (8,3).



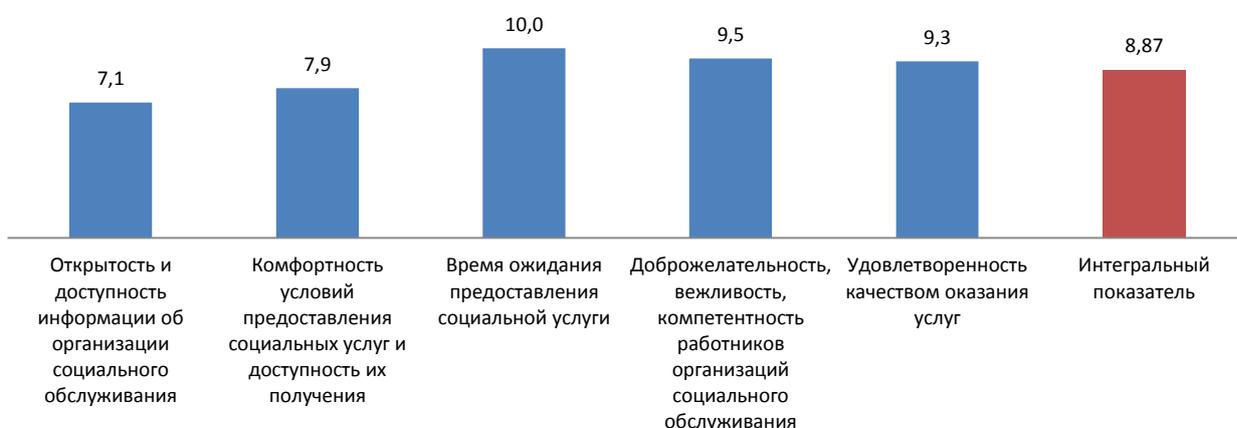
**Рисунок. 36** ГКУ Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Варрель»

Для ГБУ Самарской области «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 9,02. Наиболее высокие оценки были поставлены комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации, а также времени ожидания предоставления социальной услуги (по 10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации (7,4).



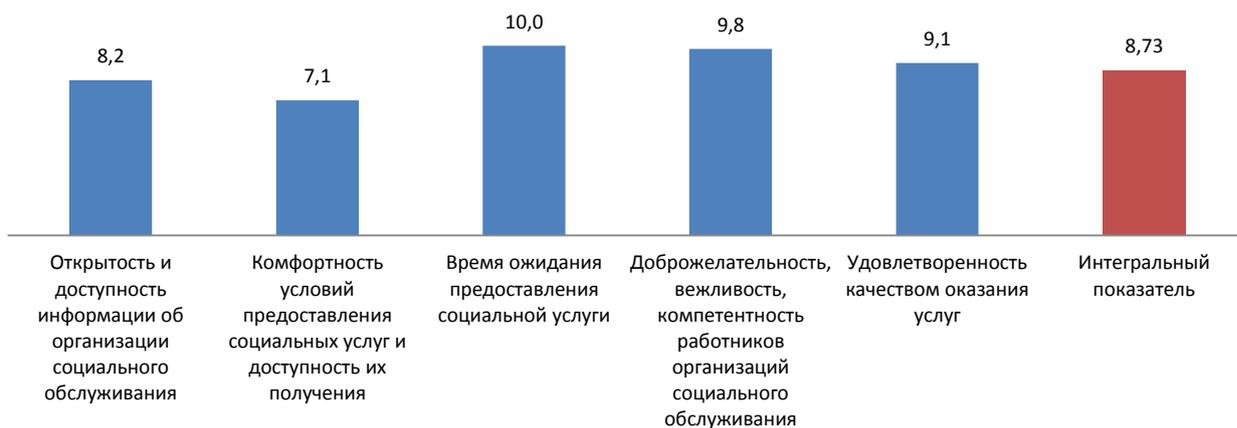
**Рисунок. 37 ГБУ Самарской области «Приволжский молодежный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»**

Для ГКУ Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 8,87. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по открытости и доступности информации о данной организации (7,1).



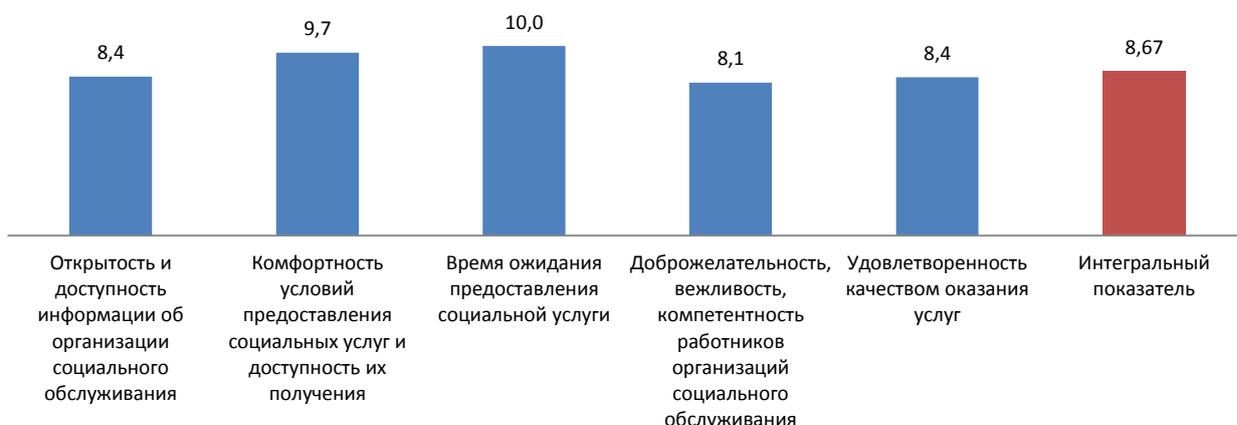
**Рисунок. 38 ГКУ Самарской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Виктория» г.о. Тольятти»**

Для ГКУ Самарской области «Областной центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 8,73. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в данной организации (7,1).



**Рисунок. 39** ГКУ Самарской области «Областной центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»

Для ГБУ Самарской области «Похвистневский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)» интегральный показатель удовлетворенности находится на уровне 8,67. Самая высокая оценка была поставлена времени ожидания предоставления социальной услуги (10,0). Наименьшая удовлетворенность зафиксирована по доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации (8,1).



**Рисунок. 40** ГБУ Самарской области «Похвистневский молодёжный пансионат для инвалидов (психоневрологический интернат)»

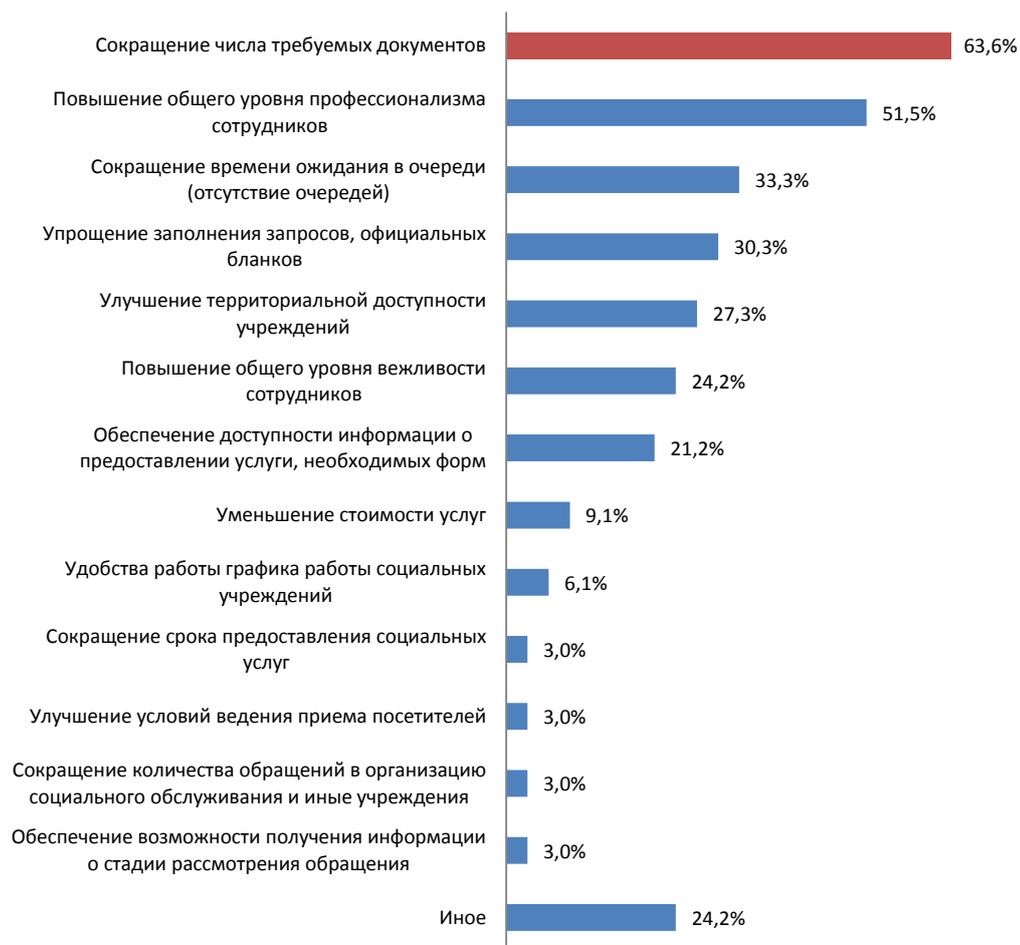
В ходе проведенного исследования среди получателей услуг выяснились проблемы, осложняющие качественное оказание услуг.

Подавляющее большинство данной категории респондентов (90,2%) затруднялись с ответом на данный вопрос, т.к. не видели для себя существенных проблем. Основными наиболее существенными проблемами являются: требование избыточных документов, сведений и сложность заполнения официальных форм, бланков.



**Рис. 41 Основные трудности, с которыми сталкиваются получатели социальных услуг Самарской области**

В ходе опроса руководителей учреждений социального обслуживания населения Самарской области предлагалось назвать мероприятия, позволяющие повысить качество предоставляемых услуг. Большинство руководителей видят выход для решения проблем, прежде всего, в сокращении числа требуемых документов (64,0%). Также повысить удовлетворенность качеством оказания услуг можно, если повысить общий уровень профессионализма сотрудников (52,0%). Среди иного звучали такие пожелания, как более адресно и точно направлять социальную помощь, т.е. оказывать ее тем людям, которые остро нуждаются, учитывая и материальное положение претендента, и его жизненную ситуацию, улучшать материально-техническую базу учреждений и обеспечить укомплектованность кадрами штат учреждений социального обслуживания посредством хорошего стимулирования и повышения мотивации персонала.



**Рис. 42 Мероприятия, позволяющие повысить качество предоставляемых социальных услуг  
(по мнению руководителей)**

### **3. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Результаты проведенного мониторинга оценки качества работы организаций Самарской области, оказывающих социальные услуги, позволяют определить проблемное поле исследования, сформулированное в виде исходных задач.

В исследуемый период к анкетированию было привлечено около 700 клиентов учреждений, что составляет около 6% от общего количества обслуживаемых граждан. По результатам анкетирования установлено, что удовлетворенность граждан качеством и доступностью получения социальных услуг превышает уровень в 95%. На высоком уровне получатели услуг оценивают компетентность, доброжелательность работников учреждений, практически все респонденты определили условия оказания услуг доступными и комфортными.

Также в рамках мониторинга качества предоставления социальных услуг учреждениями социального обслуживания оценены открытость и доступность информации о них. Проанализирована наполняемость официальных сайтов учреждений, информационных стендов, информация о деятельности учреждений, опубликованная на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и в СМИ. Изучение отзывов показало, что на сайтах учреждений созданы необходимые разделы для поиска запрашиваемой информации, соблюден принцип удобства пользования сайтом, имеется информация о видах предоставляемых услуг, проводимых мероприятиях, имеются иллюстрированные вкладки.

Информирование населения о предоставляемых услугах обеспечивается, в том числе, с помощью средств массовой информации, информационных стендов, размещенных как непосредственно в учреждениях, так и в территориальных организациях здравоохранения, образования, отделениях Пенсионного фонда и др. учреждениях.

Так, в частности, в ходе исследования на основании мнений получателей услуг были выявлены и систематизированы проблемы деятельности организаций социального обслуживания. В список наиболее заметных (более 1% опрошенных) проблем вошли: требование избыточных документов и сведений, сложность заполнения официальных форм и бланков, большие очереди, плохая территориальная доступность учреждений, необходимость хождения по многим кабинетам и учреждениям.

В качестве предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания в Самарской области, может выступать следующий комплекс мероприятий:

В части показателя «Открытость и доступность информации об учреждении»:

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения исполнения

приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 391а от 30.08.2013 «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»;

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения качества информации, размещенной на сайтах учреждений;

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения удобной и доступной навигации официального сайта учреждения;

- дальнейшее поддержание на должном уровне работы дополнительной вкладки «Обратная связь» на официальных сайтах учреждений социального обслуживания для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта;

- создание на официальных сайтах учреждений раздела «Независимая оценка качества работы учреждения» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения попечительскими советами, родительскими комитетами, результатов анкетирования, информации СМИ об учреждении, в том числе мнения и отзывов граждан, ссылок на Интернет-ресурсы, где размещена информация о деятельности учреждения;

- рассмотрение возможности популяризации официальных сайтов учреждений через СМИ, информационные материалы о деятельности учреждений, расположенные на информационных стендах, буклетах и пр.;

- реализация мероприятий по повышению показателя «доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме», путем обеспечения пожилых граждан, пенсионеров, инвалидов и маломобильных групп населения точками оперативного доступа в Интернет и на соответствующие региональный и федеральный порталы предоставления государственных услуг в городских округах и муниципальных районах Самарской области, проведение работы по обучению данных категорий граждан использованию электронных средств коммуникаций в целях оказания социальных услуг.

В части показателя «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»:

- внедрение в практику работы учреждений инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность;

- продолжать совершенствование материально-технической базы учреждений по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан.

В части показателя: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»:

- организация мероприятий по контролю за соблюдением работниками учреждений основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания;

- обучение, проведение рабочих совещаний с коллективами учреждений социального обслуживания по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников учреждений;

- организация проведения регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждений, выполнения ими норм профессиональной этики.

В части показателя «Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении»:

- разработка системы анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество социальных услуг, предоставляемых учреждениями;

- привлечение независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию клиентов учреждений социального обслуживания, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;

- продолжение проведения анализа качества предоставляемых социальных услуг по итогам ежегодного анкетирования клиентов (родственников клиентов), принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания.