

ПРОТОКОЛ № 2

Заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай (далее – Общественный совет)

06.11.2018 г.

17-00 ч.

ПОВЕСТКА:

1. Рассмотрение результатов проведения в 2018 году независимой оценки качества организаций социальной сферы, подведомственных Министерству труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай, и предложениях Общественного совета по улучшению их работы.

2. О разработке планов совершенствования деятельности оцениваемых учреждений

3. Разное.

Присутствовали:

1. Мартынова Галина Дмитриевна, председатель Алтайского республиканского отделения общероссийского фонда «Российский детский фонд» - председатель Общественного совета;

2. Кулеева Марина Павловна, член Союза журналистов Республики Алтай, ведущая программ ТВ ГТРК «Горный Алтай» - секретарь Общественного совета.

3. Кремер Константин Адамович, председатель Правления Регионального отделения общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России» по Республике Алтай;

4. Звягинцева Ида Дмитриевна, член президиума Местной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны, труда вооруженных сил и правоохранительных органов г.Горно-Алтайска.

Приглашенные:

1. Лыкова Ирина Дьымжайевна, заместитель министра труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай;

2. Белеева Байсура Павловна, главный специалист отдела социального развития Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики.

Отсутствовали:

1. Толкочеков Эмиль Альбертович – председатель молодежной Ассамблеи народов России «МЫ - РОССИЯНЕ» Республики Алтай (занят на мероприятии).

2. Арбакова Диилек Токтончиновна – член Общественной палаты Республики Алтай, Региональная общественная организация «Ассоциация врачей Республики Алтай» (в отпуске).

РЕШЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА от 06.11.2018 года

1. По первому вопросу:

СЛУШАЛИ: Лыкову И.Д., которая рассказала, что из организаций, подведомственных Министерству труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай, подлежат проведению независимой оценки качества 28 учреждений. На основании приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 апреля 2018 года № 289 «Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» в 2018 году доля организаций социального обслуживания, в отношении которых в субъектах РФ должна быть проведена независимая оценка качества условий оказания услуг, от общего количества организаций социального обслуживания обозначено 30 % - это 8 организаций. В первом заседании Общественного совета был утвержден перечень, на основании протокола и утвержденного перечня был издан приказ Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай об утверждении перечня организаций, подлежащих проведению независимой оценке качества.

Организацией оператором результаты обработаны, представлены в приложении 1.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить итоги проведения независимой системы оценки качества работы организаций социальной сферы, подведомственных Министерству труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай (Приложение 1).


2. Руководителям оцененных учреждений социального обслуживания разработать планы совершенствования деятельности по форме, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 года № 457, с учетом выявленных недостатков и пожеланий потребителей социальных услуг в срок до 28.11.2018 г.

ГОЛОСОВАЛИ: за – 4 чел., против – нет, воздержались – нет.

Назначить следующее заседание на декабрь 2018 года.

Председатель Совета

Секретарь



Г.Д. Мартынов



М.П. Кулеева

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

К протоколу № 2
Общественного совета
от 06.11.2018 года

Анализ показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, в сфере социального обслуживания в 2018 году

Автономное учреждение Республики Алтай «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2»

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

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

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

- от 31.05.2018г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Оценивались:

- как открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (учреждения);
- показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы учреждений/организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания была проведена в Автономном учреждении Республики Алтай «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2».

Организация-оператор: Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Доверие», в соответствии с договором № 5 от 17.08.2018г.

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

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

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере социального обслуживания, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере социального обслуживания;
- получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;
- выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формирование предложений по повышению качества работы учреждений социального обслуживания;
- подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась, в отношении качества услуг, оказываемых в учреждении социального обслуживания: **Автономного учреждения Республики Алтай «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2».**

Период проведения исследования: август-октябрь 2018 года.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг организацией, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено: анкетирование 51 респондента – получателя услуг организации - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг.

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

1.«Открытость и доступность информации об организации».

Исследование по критерию «Открытость и доступность информации» проводилось методом изучения информации по результатам анкетирования респондентов, и оценивалось по показателю:

«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

ИТОГОВАЯ оценка информированности достигает значения – 93% (из возможных 100 баллов и значения удовлетворенности до 100% (таблица 1).

Таблица 1

№	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	Автономное учреждение Республики Алтай «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2»
1	Открытость и доступность информации об организации	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации	100	92
		Полнота и доступность информации о деятельности организации социально сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», наличие дистанционных способов обратной связи	100	94
Итого по критерию открытости				93
Степень удовлетворенности: $П_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$				
Пинф = (92+94)/(2*100)*100%=93%				

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

По критерию оценки отмечается, что информация об учреждении на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» представлена полностью, с незначительными недостатками.

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

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

Таблица 2

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Макс. балл	Автономное учреждение Республики Алтай «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2»
2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	85
		Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту)	100	90
Итого по 2 критерию, баллов				87,5
Средняя степень удовлетворенности составляет				
3	Доступность услуг для инвалидов	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	100	70
		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	80
Итого по 3 критерию, баллов				75
Средняя степень удовлетворенности составляет				
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания	При первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100	92
		При непосредственном оказании услуг при обращении в организацию	100	93
		При использовании дистанционных форм взаимодействия	100	90
Итого по 4 критерию, баллов				91,6
Средняя степень удовлетворенности составляет				
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы порекомендовать организацию родственникам, знакомым	100	91

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Автономное учреждение Республики Алтай «Республиканский дом-интернат для престарелых и инвалидов № 2»
Итого по 5 критерию, баллов				
Средняя степень удовлетворенности составляет				91
Итого по критериям уровня, баллов (маж балл - 100)				84,4

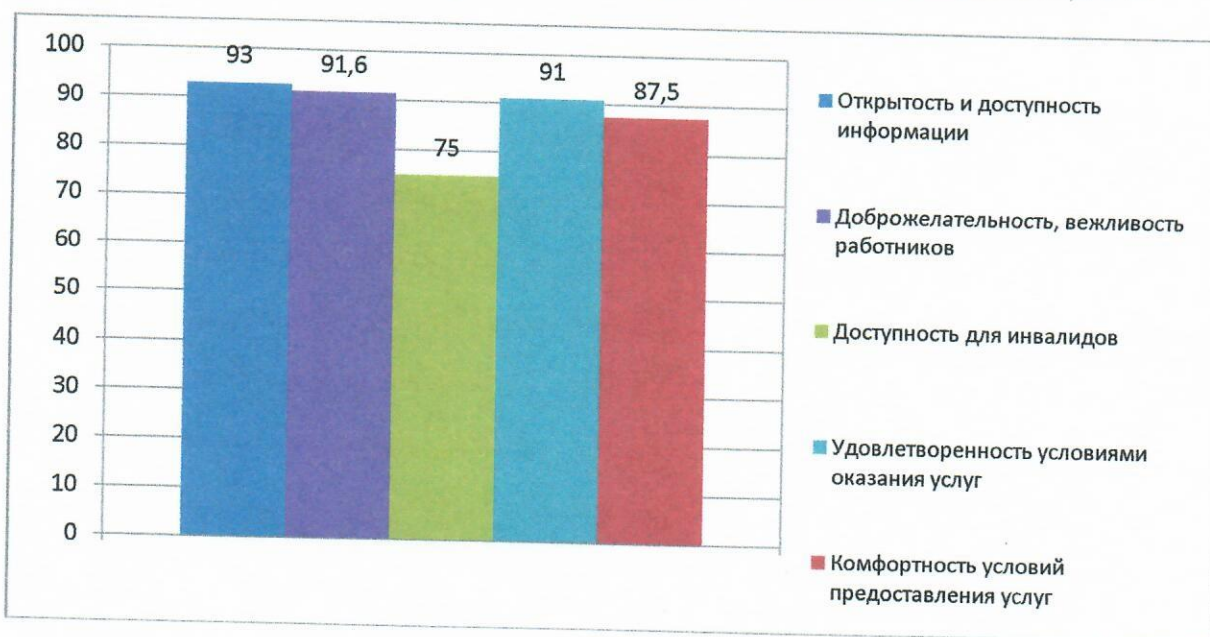
Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Анкетирование выявило высокую степень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг, так же следует отметить высокий уровень удовлетворенности по показателю Доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (75 баллов).

Итоговые оценки, полученные учреждением:

Максимальное число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 1000, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 1000 возможных – 877 баллов, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем критериям характеризующим качество услуг организации социального обслуживания на 87,7%.

Диаграмма 1
Уровень удовлетворенности (по результатам анкетирования), в %



Выводы по критериям и рекомендации

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организации (93%).

выявили, что в целом, представлена основная необходимая информация. Однако необходимо отметить, что для полноты сведений, организации, необходимо в полной мере использовать возможности обратной связи пользователей с администрацией учреждения.

С учетом вышеизложенного рекомендуем руководителю организации социального обслуживания, организовать работу по приведению в соответствие информации о деятельности, размещенной на официальном сайте организации; по проведению внутреннего аудита (технического и содержательного), по его результатам свести к минимуму выявленные информационные дефициты. Продолжить работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать повышению информационной доступности социального обслуживания для получателей услуг.

Оценивая комфортность условий, в которых предоставляются услуги, 87,5% получателей услуг удовлетворены условиями пребывания в учреждении, уровнем предоставления дополнительных услуг, удобством пользования электронными сервисами, графиком работы. Необходимое количество баллов набрано учреждением и по критерию «Доступность услуг для инвалидов», следует продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных категорий населения.

По мнению 91,6% получателей услуг, в учреждении работают доброжелательные, вежливые и компетентные сотрудники, общая удовлетворенность условиями оказания услуг организацией социального обслуживания составляет 91%.

Таким образом, при достаточно высоком уровне удовлетворенности получателями услуг, руководителю учреждения социального обслуживания необходимо:

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

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

Проанализировав полученные результаты, руководителю организации необходимо разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективу по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании организации и продолжить работу по созданию доступной среды для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации по повышению качества работы

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

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

1. Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных

информационных дефицитов, с учетом потребностей мобильных приложений.

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

3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.

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

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

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

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

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

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

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

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

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

Бюджетное учреждение Республики Алтай «Республиканский дом интернат для престарелых и инвалидов № 3»

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

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

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

- от 31.05.2018г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Оценивались:

- как открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (учреждения);
- показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы учреждений/организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания была проведена в **Бюджетное учреждение Республики Алтай «Республиканский дом интернат для престарелых и инвалидов № 3».**

Организация-оператор: Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Доверие», в соответствии с договором № 5 от 17.08.2018г.

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

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

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере социального обслуживания, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере социального обслуживания;

получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;

выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан; интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов; формирование предложений по повышению качества работы учреждений социального обслуживания; подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась, в отношении качества услуг, оказываемых в учреждении социального обслуживания: **Бюджетного учреждения Республики Алтай «Республиканский дом интернат для престарелых и инвалидов № 3».**

Период проведения исследования: август-октябрь 2018 года.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг организацией, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено: анкетирование **62 респондента** – получателя услуг организации - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг.

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

1.«Открытость и доступность информации об организации».

Исследование по критерию «Открытость и доступность информации» проводилось методом изучения информации по результатам анкетирования респондентов, и оценивалось по показателю:

«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

ИТОГОВАЯ оценка информированности достигает значения – 93% (из возможных 100 баллов и значения удовлетворенности до 100% (таблица 1).

Таблица 1

№	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	Бюджетное учреждение Республики Алтай «Республиканский дом интернат для престарелых и инвалидов № 3»
1	Открытость и доступность информации об организации	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации	100	94
		Полнота и доступность информации о деятельности организации социально сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», наличие дистанционных способов обратной связи	100	92
Итого по критерию открытости				93
Степень удовлетворенности: $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$				
Пинф = (94+92)/(2*100)*100%=93%				

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

По критерию оценки отмечается, что информация об учреждении на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» представлена полностью, с незначительными недостатками.

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

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

Таблица 2

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Бюджетное учреждение Республики Алтай «Республиканский дом интернат для престарелых и инвалидов № 3»
2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	80

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Бюджетное учреждение Республики Алтай «Республиканский дом интернат для престарелых и инвалидов № 3»
	время ожидания предоставления услуг	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту)	100	93
Итого по 2 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				86,5
3	Доступность услуг для инвалидов	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	100	85
		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	80
Итого по 3 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				82,5
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания	При первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100	92
		При непосредственном оказании услуг при обращении в организацию	100	88
		При использовании дистанционных форм взаимодействия	100	93
Итого по 4 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				91
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы порекомендовать организацию родственникам, знакомым	100	87
Итого по 5 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				87

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

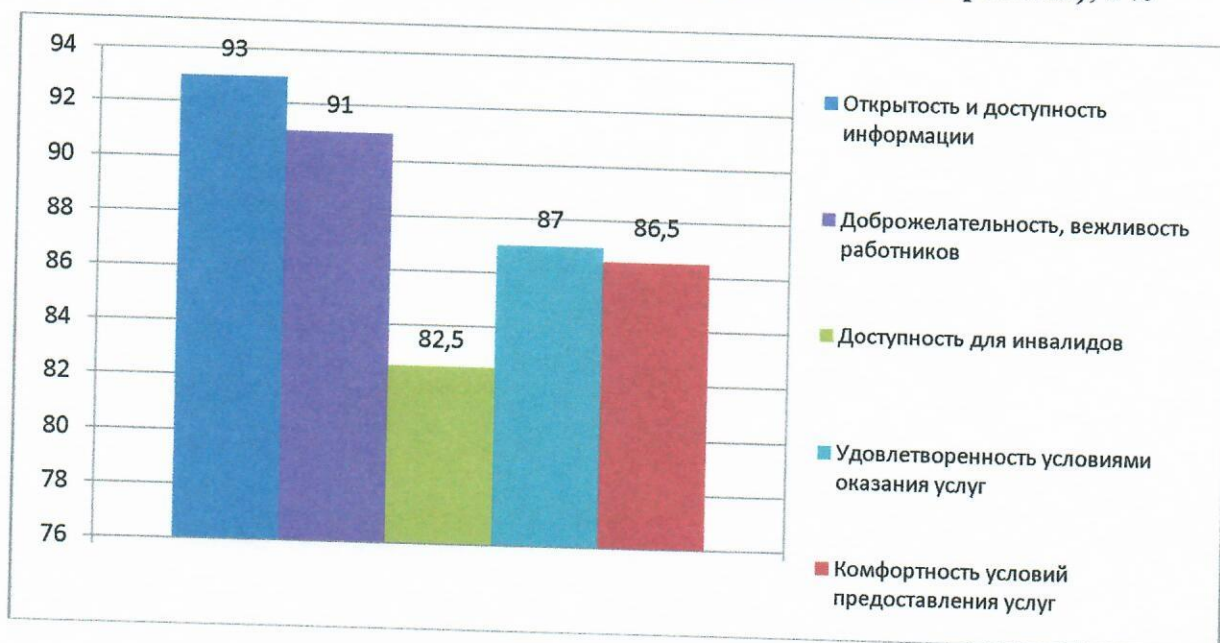
Анкетирование выявило высокую степень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг, так же следует отметить высокий уровень удовлетворенности по показателю Доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (82,5 баллов).

Итоговые оценки, полученные учреждением:

Максимальное число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 1000, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 1000 возможных – 884 баллов, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем

критериям характеризующим качество услуг организации социального обслуживания на 88,4%.

Уровень удовлетворенности (по результатам анкетирования), в % **Диаграмма 1**



Выводы по критериям и рекомендации

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организации (93%), выявили, что в целом, представлена основная необходимая информация. Однако необходимо отметить, что для полноты сведений, организации, необходимо в полной мере использовать возможности обратной связи пользователей с администрацией учреждения.

С учетом вышеизложенного рекомендуем руководителю организации социального обслуживания, организовать работу по приведению в соответствие информации о деятельности, размещенной на официальном сайте организации; по проведению внутреннего аудита (технического и содержательного), по его результатам свести к минимуму выявленные информационные дефициты. Продолжить работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать повышению информационной доступности социального обслуживания для получателей услуг.

Оценивая комфортность условий, в которых предоставляются услуги, 86,5% получателей услуг удовлетворены условиями пребывания в учреждении, уровнем предоставления дополнительных услуг, удобством пользования электронными сервисами, графиком работы. Необходимое количество баллов набрано учреждением и по критерию «Доступность услуг для инвалидов», следует продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных категорий населения.

По мнению 91% получателей услуг, в учреждении работают доброжелательные, вежливые и компетентные сотрудники, общая удовлетворенность условиями оказания услуг организацией социального обслуживания составляет 87%.

Таким образом, при достаточно высоком уровне удовлетворенности получателями услуг, руководителю учреждения социального обслуживания необходимо:

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

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

Проанализировав полученные результаты, руководителю организации необходимо разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективу по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании организации и продолжить работу по созданию доступной среды для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации по повышению качества работы

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

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

1. Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов, с учетом потребностей мобильных приложений.

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

3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.

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

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

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

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

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

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.
2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.

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

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

Автономное учреждение Республики Алтай «Дом интернат для престарелых и инвалидов № 4»

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

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

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

- от 31.05.2018г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Оценивались:

- как открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (учреждения);
- показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы учреждений/организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания была проведена в Автономном учреждении Республики Алтай «Дом интернат для престарелых и инвалидов № 4».

Организация-оператор: Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Доверие», в соответствии с договором № 5 от 17.08.2018г.

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

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

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере социального обслуживания, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере социального обслуживания;

получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;

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

интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

формирование предложений по повышению качества работы учреждений социального обслуживания;

подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась, в отношении качества услуг, оказываемых в учреждении социального обслуживания: **Автономного учреждения Республики Алтай «Дом интернат для престарелых и инвалидов № 4».**

Период проведения исследования: август-октябрь 2018 года.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг медицинскими организациями, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено: анкетирование 55 респондента – получателя услуг организации - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг.

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

1.«Открытость и доступность информации об организации».

Исследование по критерию «Открытость и доступность информации» проводилось методом изучения информации по результатам анкетирования респондентов, и оценивалось по показателю:

«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

ИТОГОВАЯ оценка информированности достигает значения – 92,5% (из возможных 100 баллов и значения удовлетворенности до 100% (таблица 1).

Таблица 1

№	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	Автономное учреждение Республики Алтай «Дом интернат для престарелых и инвалидов № 4»
1	Открытость и доступность информации об организации	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации	100	89
		Полнота и доступность информации о деятельности организации социально сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», наличие дистанционных способов обратной связи	100	96

№	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мак, балл	Автономное учреждение Республики Алтай «Дом интернат для престарелых и инвалидов № 4»
1	Открытость и доступность информации об организации	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации	100	89
		Полнота и доступность информации о деятельности организации социально сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», наличие дистанционных способов обратной связи	100	96
Итого по критерию открытости				92,5
Степень удовлетворенности: $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$				
Пинф = (89+96)/(2*100)*100%=92,5%				

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

По критерию оценки отмечается, что информация об учреждении на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» представлена полностью, с незначительными недостатками.

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

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

Таблица 2

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, балл	Автономное учреждение Республики Алтай «Дом интернат для престарелых и инвалидов № 4»
2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	80
		Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту)	100	98

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Автономное учреждение Республики Алтай «Дом интернат для престарелых и инвалидов № 4»
Итого по 2 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				89
3	Доступность услуг для инвалидов	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	100	95
		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	75
Итого по 3 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				85
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания	При первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100	96
		При непосредственном оказании услуг при обращении в организацию	100	96
		При использовании дистанционных форм взаимодействия	100	96
Итого по 4 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				96
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы порекомендовать организацию родственникам, знакомым	100	98
Итого по 5 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				98

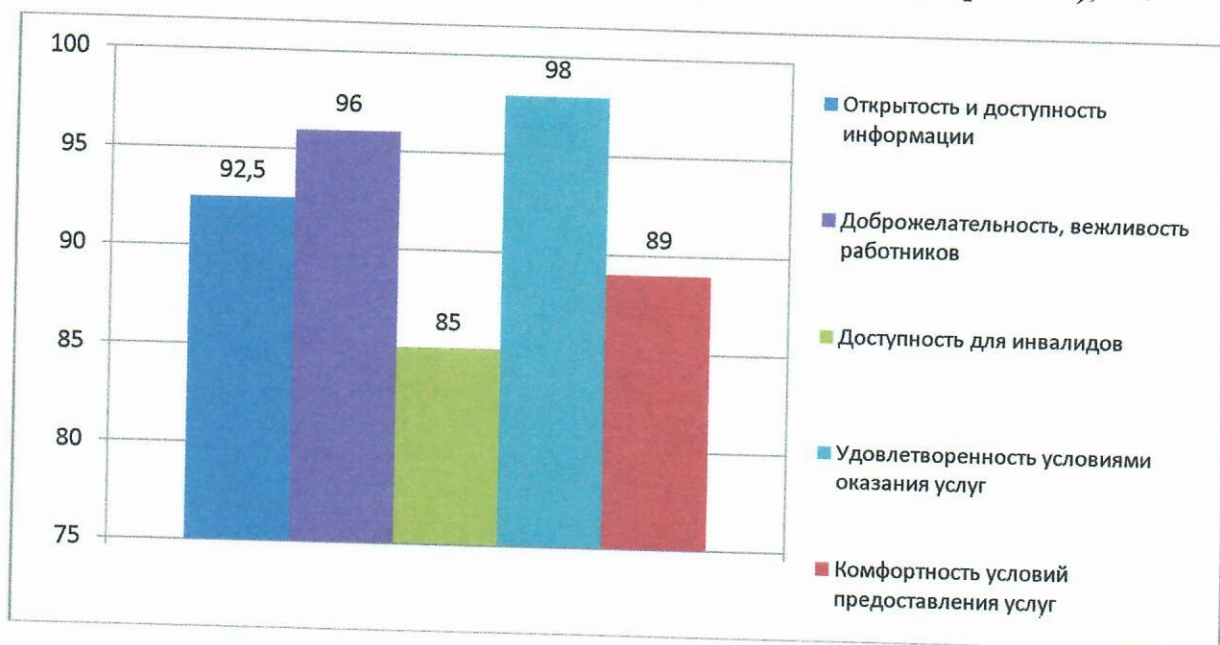
Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Анкетирование выявило высокую степень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг, так же следует отметить высокий уровень удовлетворенности по показателю Доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (85 баллов).

Итоговые оценки, полученные учреждением:

Максимальное число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 1000, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 1000 возможных – 919 баллов, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем критериям характеризующим качество услуг организации социального обслуживания на 91,9%.

Уровень удовлетворенности (по результатам анкетирования), в % Диаграмма 1



Выводы по критериям и рекомендации

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организации (92,5%), выявили, что в целом, представлена основная необходимая информация. Однако необходимо отметить, что для полноты сведений, организации, необходимо в полной мере использовать возможности обратной связи пользователей с администрацией учреждения.

С учетом вышеизложенного рекомендуем руководителю организации социального обслуживания, организовать работу по приведению в соответствие информации о деятельности, размещенной на официальном сайте организации; по проведению внутреннего аудита (технического и содержательного), по его результатам свести к минимуму выявленные информационные дефициты. Продолжить работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать повышению информационной доступности социального обслуживания получателей услуг.

Оценивая комфортность условий, в которых предоставляются услуги, 89% получателей услуг удовлетворены условиями пребывания в учреждении, уровнем предоставления дополнительных услуг, удобством пользования электронными сервисами, графиком работы. Необходимое количество баллов набрано учреждением и по критерию «Доступность услуг для инвалидов», следует продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных категорий населения.

По мнению 96% получателей услуг, в учреждении работают доброжелательные, вежливые и компетентные сотрудники, общая

удовлетворенность условиями оказания услуг организацией социального обслуживания составляет 98%.

Таким образом, при достаточно высоком уровне удовлетворенности получателями услуг, руководителю учреждения социального обслуживания необходимо:

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

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

Проанализировав полученные результаты, руководителю организации необходимо разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективу по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании организации и продолжить работу по созданию доступной среды для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации по повышению качества работы

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

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

1. Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов, с учетом потребностей мобильных приложений.

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

3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.

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

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

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

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

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

1. Разработать стандарт получения информации по телефону

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

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

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

Автономное учреждение Республики Алтай «Комплексный центр социального обслуживания населения»

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

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

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

- от 31.05.2018г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Оценивались:

- как открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (учреждения);
- показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы учреждений/организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания была проведена в Автономном учреждении Республики Алтай «Комплексный центр социального обслуживания населения.

Организация-оператор: Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Доверие», в соответствии с договором № 5 от 17.08.2018г.

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

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

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере социального обслуживания, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере социального обслуживания;
- получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;
- выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формирование предложений по повышению качества работы учреждений социального обслуживания;
- подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась, в отношении качества услуг, оказываемых в учреждении социального обслуживания: **Автономного учреждения Республики Алтай «Комплексный центр социального обслуживания населения».**

Период проведения исследования: август-октябрь 2018 года.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг организацией социального обслуживания, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено: анкетирование 85 респондентов – получателя услуг организации - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг.

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

1.«Открытость и доступность информации об организации».

Исследование по критерию «Открытость и доступность информации» проводилось методом изучения информации по результатам анкетирования респондентов, и оценивалось по показателю:

«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

ИТОГОВАЯ оценка информированности достигает значения – 92% (из возможных 100 баллов и значения удовлетворенности до 100% (таблица 1).

Таблица 1

№	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	Автономное учреждение Республики Алтай «Комплексный центр социального обслуживания населения»
1	Открытость и доступность информации об организации	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации	100	94
		Полнота и доступность информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», наличие дистанционных способов обратной связи	100	90
Итого по критерию открытости				92
Степень удовлетворенности: $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$				
$P_{инф} = (94+90)/(2*100)*100\% = 92\%$				

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

По критерию оценки отмечается, что информация об учреждении на информационных стендах и на сайте в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет» представлена полностью, с незначительными недостатками.

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

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

<i>Таблица 2</i>				
№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Автономное учреждение Республики Алтай «Комплексный центр социального обслуживания населения»
3	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	85
		Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту)	100	87
Итого по 3 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				86
4	Доступность услуг для инвалидов	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	100	85
		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	85
Итого по 4 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				85
5	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания	При первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100	88
		При непосредственном оказании услуг при обращении в организацию	100	89
		При использовании дистанционных форм взаимодействия	100	92
Итого по 5 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				89,6
6	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы порекомендовать организацию родственникам, знакомым	100	94
Итого по 6 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				94

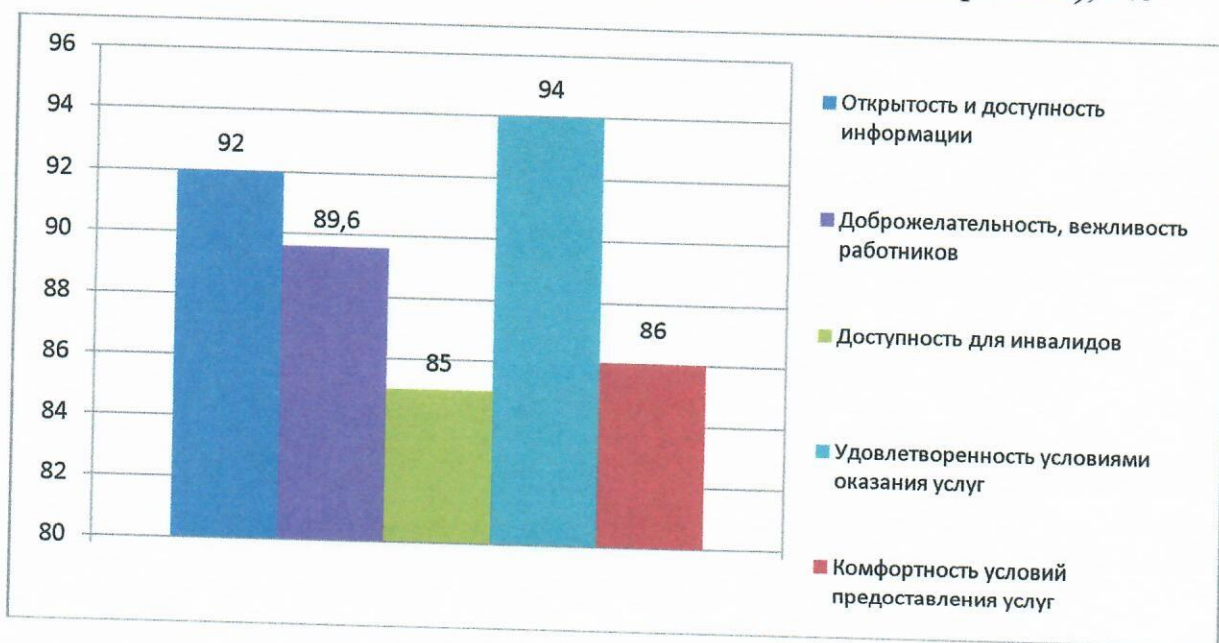
Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Анкетирование выявило высокую степень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг, так же следует отметить высокий уровень удовлетворенности по показателю Доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (85 баллов).

Итоговые оценки, полученные учреждением:

Максимальное число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 1000, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 1000 возможных – 889 баллов, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем критериям характеризующим качество услуг организации социального обслуживания на 88,9%.

Диаграмма 1
Уровень удовлетворенности (по результатам анкетирования), в %



Выводы по критериям и рекомендации

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организации (92%), выявили, что в целом, представлена основная необходимая информация.

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

Оценивая комфортность условий, в которых предоставляются услуги, 86% получателей услуг удовлетворены условиями пребывания в учреждении, уровнем предоставления дополнительных услуг, удобством пользования электронными сервисами, графиком работы. Необходимое количество баллов набрано учреждением и по критерию «Доступность услуг для инвалидов», следует продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных категорий населения.

По мнению 89,6% получателей услуг, в учреждении работают доброжелательные, вежливые и компетентные сотрудники, общая удовлетворенность условиями оказания услуг организацией социального обслуживания составляет 94%.

Таким образом, при достаточно высоком уровне удовлетворенности получателями услуг, руководителю учреждения социального обслуживания необходимо:

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

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

Рекомендации по повышению качества работы

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

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

1. Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

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

3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.

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

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

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

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

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

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.
2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.

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

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

Бюджетное учреждение Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Усть-Коксинского района»

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

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

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

- от 31.05.2018г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Оценивались:

- как открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (учреждения);
- показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы учреждений/организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания была проведена в **Бюджетном учреждении Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Усть-Коксинского района».**

Организация-оператор: Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Доверие», в соответствии с договором № 5 от 17.08.2018г.

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

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

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере социального обслуживания, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере социального обслуживания;
- получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;
- выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формирование предложений по повышению качества работы учреждений социального обслуживания;
- подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась, в отношении качества услуг, оказываемых в учреждении социального обслуживания: **Бюджетного учреждения Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Усть-Коксинского района».**

Период проведения исследования: август-октябрь 2018 года.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг организацией социального обслуживания, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено: анкетирование 100 респондентов – получателя услуг организации - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг.

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

1.«Открытость и доступность информации об организации».

Исследование по критерию «Открытость и доступность информации» проводилось методом изучения информации по результатам анкетирования респондентов, и оценивалось по показателю:

«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

ИТОГОВАЯ оценка информированности достигает значения – 93% (из возможных 100 баллов и значения удовлетворенности до 100% (таблица 1).

Таблица 1

№	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	Бюджетное учреждение Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Усть-Коксинского района»
1	Открытость и доступность информации об организации	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации	100	92
		Полнота и доступность информации о деятельности организации социально сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», наличие дистанционных способов обратной связи	100	94
Итого по критерию открытости				93
Степень удовлетворенности: $П_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$				
Пинф = (92+94)/(2*100)*100%=93%				

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

По критерию оценки отмечается, что информация об учреждении на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» представлена полностью, с незначительными недостатками.

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

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

Таблица 2

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Бюджетное учреждение Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Усть-Коксинского района»
2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	65
		Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту)	100	94
Итого по 2 критерию, баллов				79,5
Средняя степень удовлетворенности составляет				
3	Доступность услуг для инвалидов	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	100	80
		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	85
Итого по 3 критерию, баллов				82,5
Средняя степень удовлетворенности составляет				
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания	При первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100	96
		При непосредственном оказании услуг при обращении в организацию	100	94
		При использовании дистанционных форм взаимодействия	100	94
Итого по 4 критерию, баллов				94,6
Средняя степень удовлетворенности составляет				

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Бюджетное учреждение Республики Алтай «Управление социальной поддержки населения Усть-Коксинского района»
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы порекомендовать организацию родственникам, знакомым	100	92
Итого по 5 критерию, баллов				
Средняя степень удовлетворенности составляет				92

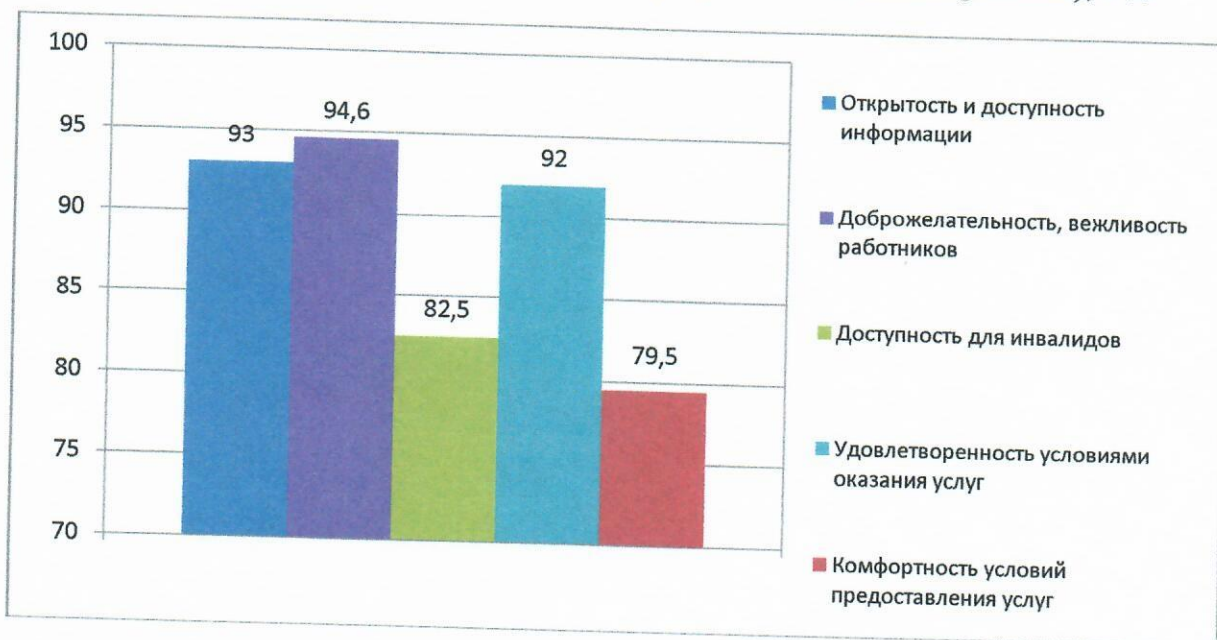
Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Анкетирование выявило высокую степень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг, так же следует отметить высокий уровень удовлетворенности по показателю Доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (82,5 баллов).

Итоговые оценки, полученные учреждением:

Максимальное число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 1000, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 1000 возможных – 886 баллов, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем критериям характеризующим качество услуг организации социального обслуживания на 88,6%.

Диаграмма 1
Уровень удовлетворенности (по результатам анкетирования), в %



Выводы по критериям и рекомендации

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организации (93%), выявили, что в целом, представлена основная необходимая информация. Однако необходимо отметить, что для полноты сведений, организации, необходимо в полной мере использовать возможности обратной связи пользователей с администрацией учреждения.

С учетом вышеизложенного рекомендуем руководителю организации социального обслуживания, организовать работу по приведению в соответствие информации о деятельности, размещенной на официальном сайте организации; по проведению внутреннего аудита (технического и содержательного), по его результатам свести к минимуму выявленные информационные дефициты. Продолжить работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать повышению информационной доступности социального обслуживания для получателей услуг.

Оценивая комфортность условий, в которых предоставляются услуги, 79,5% получателей услуг удовлетворены условиями пребывания в учреждении, уровнем предоставления дополнительных услуг, удобством пользования электронными сервисами, графиком работы. Необходимое количество баллов набрано учреждением и по критерию «Доступность услуг для инвалидов», следует продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных категорий населения.

По мнению 94,6% получателей услуг, в учреждении работают доброжелательные, вежливые и компетентные сотрудники, общая удовлетворенность условиями оказания услуг организацией социального обслуживания составляет 92%.

Таким образом, при достаточно высоком уровне удовлетворенности получателями услуг, руководителю учреждения социального обслуживания необходимо:

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

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

Проанализировав полученные результаты, руководителю организации необходимо разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективу по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании организации и продолжить работу по созданию доступной среды для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации по повышению качества работы

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

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

1. Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов, с учетом потребностей мобильных приложений.

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

3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.

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

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

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

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

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

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

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

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

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости населения Кош-Агачского района»

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

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

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

- от 31.05.2018г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Оценивались:

- как открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (учреждения);
- показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы учреждений/организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания была проведена в **Казенном учреждении Республики Алтай «Центр занятости населения Кош-Агачского района».**

Организация-оператор: Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Доверие», в соответствии с договором № 5 от 17.08.2018г.

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

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

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере социального обслуживания, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере социального обслуживания;

получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;

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

интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

формирование предложений по повышению качества работы учреждений социального обслуживания;

подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась, в отношении качества услуг, оказываемых в учреждении социального обслуживания: **Казенного учреждения Республики Алтай «Центр занятости населения Кош-Агачского района».**

Период проведения исследования: август-октябрь 2018 года.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг медицинскими организациями, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено: анкетирование 85 респондентов – получателя услуг организации - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг.

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

1.«Открытость и доступность информации об организации».

Исследование по критерию «Открытость и доступность информации» проводилось методом изучения информации по результатам анкетирования респондентов, и оценивалось по показателю:

«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Интернет-сайты учреждения должны служить площадкой для вовлечения получателей услуг в процесс наблюдения за процессами, происходящими в сфере социального обслуживания, позволяют наладить взаимодействие с получателями услуг, ориентироваться на их запросы и

пожелания, убедить их в высокой репутации организации социального обслуживания и качестве предоставляемых услуг.

ИТОГОВАЯ оценка информированности достигает значения – 93% (из возможных 100 баллов и значения удовлетворенности до 100% (таблица 1).

Таблица 1

№	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости населения Кош-Агачского района»
1	Открытость и доступность информации об организации	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации	100	92
		Полнота и доступность информации о деятельности организации социально сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», наличие дистанционных способов обратной связи	100	94
<p>Итого по критерию открытости</p> <p>Степень удовлетворенности: $P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$</p> <p>$P_{инф} = (92+94)/(2*100)*100\% = 93\%$</p>				93

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

По критерию оценки отмечается, что информация об учреждении на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» представлена полностью, с незначительными недостатками.

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

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

Таблица 2

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости населения Кош-Агачского района»
2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	70

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости населения Кош-Агачского района»
	время ожидания предоставления услуг	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту)	100	96
Итого по 2 критерию, баллов				
Средняя степень удовлетворенности составляет				83
3	Доступность услуг для инвалидов	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	100	85
		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	85
Итого по 3 критерию, баллов				
Средняя степень удовлетворенности составляет				85
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания	При первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100	94
		При непосредственном оказании услуг при обращении в организацию	100	94
		При использовании дистанционных форм взаимодействия	100	96
Итого по 4 критерию, баллов				
Средняя степень удовлетворенности составляет				94,6
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы порекомендовать организацию родственникам, знакомым	100	94
Итого по 5 критерию, баллов				
Средняя степень удовлетворенности составляет				94

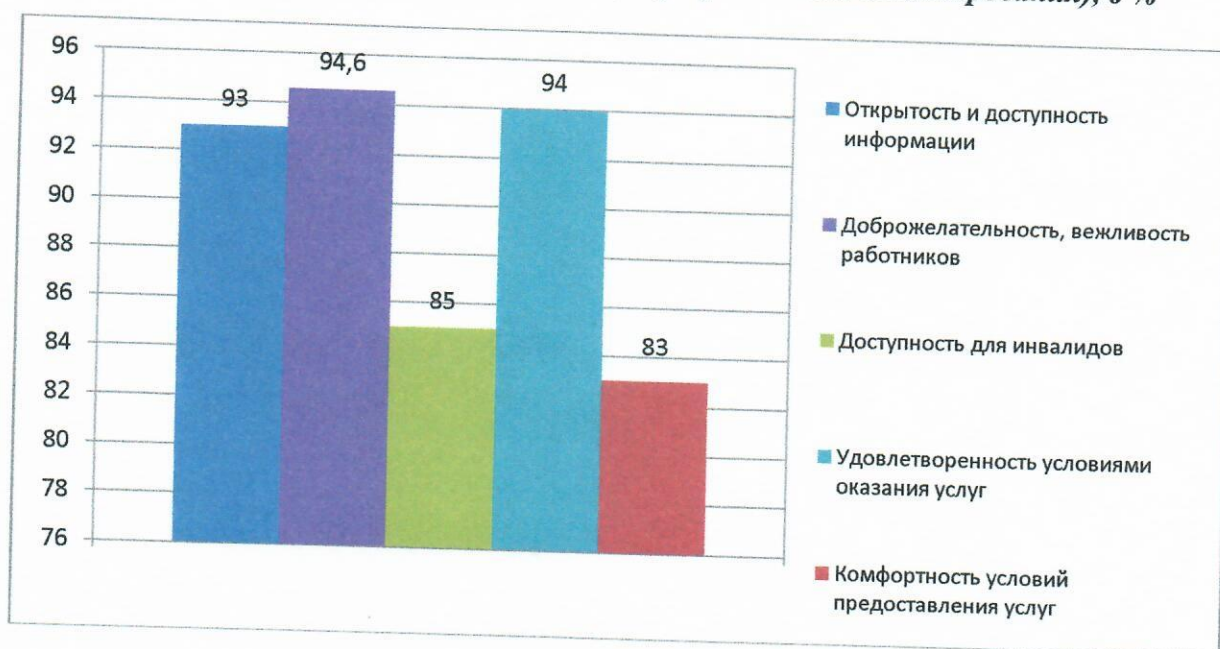
Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Анкетирование выявило высокую степень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг, так же следует отметить высокий уровень удовлетворенности по показателю Доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (85 баллов).

Итоговые оценки, полученные учреждением:

Максимальное число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 1000, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 1000 возможных – 900 баллов, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем критериям характеризующим качество услуг организации социального обслуживания на 90%.

Уровень удовлетворенности (по результатам анкетирования), в % Диаграмма 1



Выводы по критериям и рекомендации

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организации (93%), выявили, что в целом, представлена основная необходимая информация. Однако необходимо отметить, что для полноты сведений, организации, необходимо в полной мере использовать возможности обратной связи пользователей с администрацией учреждения.

С учетом вышеизложенного рекомендуем руководителю организации социального обслуживания, организовать работу по приведению в соответствие информации о деятельности, размещенной на официальном сайте организации; по проведению внутреннего аудита (технического и содержательного), по его результатам свести к минимуму выявленные информационные дефициты. Продолжить работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать повышению информационной доступности социального обслуживания для получателей услуг.

Оценивая комфортность условий, в которых предоставляются услуги, 83% получателей услуг удовлетворены условиями пребывания в учреждении, уровнем предоставления дополнительных услуг, удобством пользования электронными сервисами, графиком работы. Необходимое количество баллов набрано учреждением и по критерию «Доступность услуг для инвалидов», следует продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных категорий населения.

По мнению 94,6% получателей услуг, в учреждении работают доброжелательные, вежливые и компетентные сотрудники, общая

удовлетворенность условиями оказания услуг организацией социального обслуживания составляет 94%.

Таким образом, при достаточно высоком уровне удовлетворенности получателями услуг, руководителю учреждения социального обслуживания необходимо:

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

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

Проанализировав полученные результаты, руководителю организации необходимо разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективу по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании организации и продолжить работу по созданию доступной среды для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации по повышению качества работы

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

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

1. Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов, с учетом потребностей мобильных приложений.

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

3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.

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

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

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

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

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

1. Разработать стандарт получения информации по телефону

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

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

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости населения Улаганского района»

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

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

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

- от 31.05.2018г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Оценивались:

- как открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (учреждения);
- показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы учреждений/организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания была проведена в **Казенном учреждении Республики Алтай «Центр занятости населения Улаганского района».**

Организация-оператор: Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Доверие», в соответствии с договором № 5 от 17.08.2018г.

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

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

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;

2. Определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

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

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере социального обслуживания;

получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;

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

интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

формирование предложений по повышению качества работы учреждений социального обслуживания;

подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась, в отношении качества услуг, оказываемых в учреждении социального обслуживания: **Казенного учреждения Республики Алтай «Центр занятости населения Улаганского района».**

Период проведения исследования: август-октябрь 2018 года.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг организацией социального обслуживания, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено: анкетирование 55 респондентов – получателя услуг организации - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг.

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

1.«Открытость и доступность информации об организации».

Исследование по критерию «Открытость и доступность информации» проводилось методом изучения информации по результатам анкетирования респондентов, и оценивалось по показателю:

«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

ИТОГОВАЯ оценка информированности достигает значения – 87% (из возможных 100 баллов и значения удовлетворенности до 100% (таблица 1).

Таблица 1

№	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости населения Улаганского района»
1	Открытость и доступность информации об организации	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации	100	89
		Полнота и доступность информации о деятельности организации социально сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», наличие дистанционных способов обратной связи	100	85
Итого по критерию открытости				87
Степень удовлетворенности: $П_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$				
Пинф = (89+85)/(2*100)*100%=87%				

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

По критерию оценки отмечается, что информация об учреждении на информационных стендах и на сайте в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет» представлена полностью, с незначительными недостатками.

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

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

Таблица 2

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости населения Улаганского района»
2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	85
		Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту)	100	92
Итого по 2 критерию, баллов				
Средняя степень удовлетворенности составляет				88,5
3	Доступность услуг для инвалидов	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	100	80
		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	90
Итого по 3 критерию, баллов				
Средняя степень удовлетворенности составляет				85
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания	При первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100	94
		При непосредственном оказании услуг при обращении в организацию	100	82
		При использовании дистанционных форм взаимодействия	100	94
Итого по 4 критерию, баллов				
Средняя степень удовлетворенности составляет				90
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы порекомендовать организацию родственникам, знакомым	100	94
Итого по 5 критерию, баллов				
Средняя степень удовлетворенности составляет				94

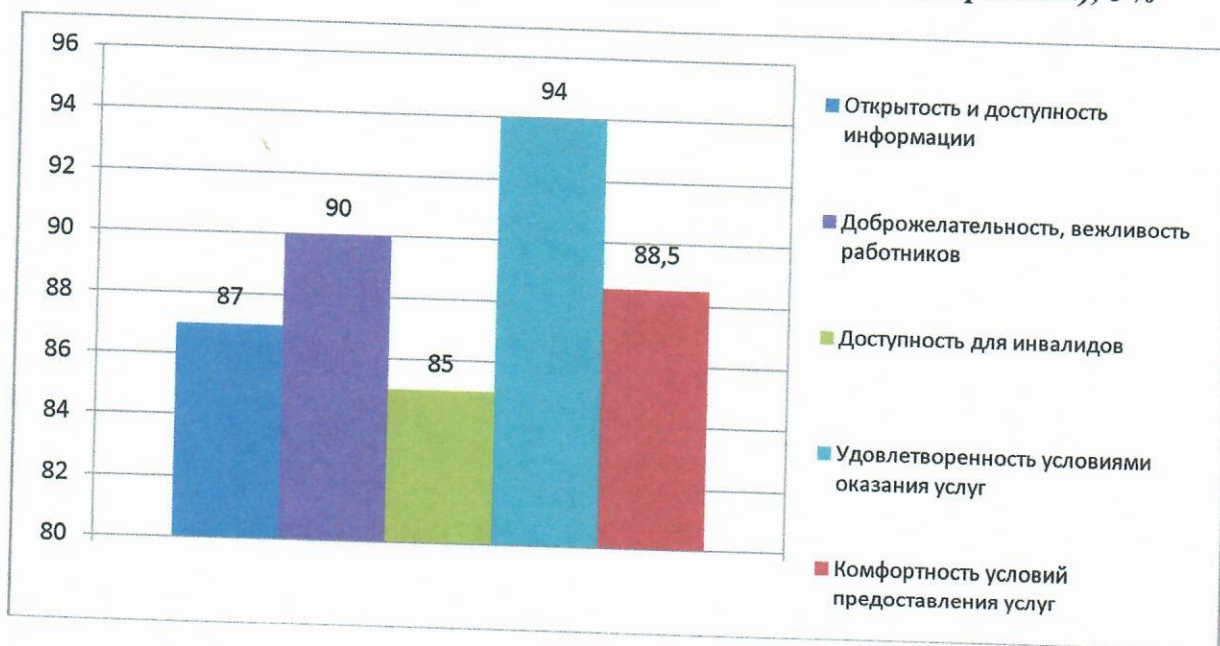
Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Анкетирование выявило высокую степень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг, так же следует отметить высокий уровень удовлетворенности по показателю Доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (85 баллов).

Итоговые оценки, полученные учреждением:

Максимальное число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 1000, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 1000 возможных – 885 баллов, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем критериям характеризующим качество услуг организации социального обслуживания на 88,5%.

Диаграмма 1
Уровень удовлетворенности (по результатам анкетирования), в %



Выводы по критериям и рекомендации

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организации (87%), выявили, что в целом, представлена основная необходимая информация.

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

Оценивая комфортность условий, в которых предоставляются услуги, 88,5% получателей услуг удовлетворены условиями пребывания в учреждении, уровнем предоставления дополнительных услуг, удобством пользования электронными сервисами, графиком работы. Необходимое количество баллов набрано учреждением и по критерию «Доступность услуг для инвалидов», следует продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных категорий населения.

По мнению 90% получателей услуг, в учреждении работают доброжелательные, вежливые и компетентные сотрудники, общая удовлетворенность условиями оказания услуг организацией социального обслуживания составляет 94%.

Таким образом, при достаточно высоком уровне удовлетворенности получателями услуг, руководителю учреждения социального обслуживания необходимо:

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

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

Рекомендации по повышению качества работы

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

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

1. Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

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

3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.

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

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

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

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

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

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.
2. Рассмотреть возможность работы в информационных сетях сотрудников для персональной работы с получателями услуг, в целях развития интерактивных форм.

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

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости населения Усть-Коксинского района»

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

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

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

- от 31.05.2018г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Оценивались:

- как открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (учреждения);
- показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы учреждений/организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания была проведена в **Казенном учреждении Республики Алтай «Центр занятости населения Усть-Коксинского района».**

Организация-оператор: Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Доверие», в соответствии с договором № 5 от 17.08.2018г.

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

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

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере социального обслуживания, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере социального обслуживания;

получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;

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

интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

формирование предложений по повышению качества работы учреждений социального обслуживания;

подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась, в отношении качества услуг, оказываемых в учреждении социального обслуживания: **Казенного учреждения Республики Алтай «Центр занятости населения Усть-Коксинского района».**

Период проведения исследования: август-октябрь 2018 года.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг организацией социального обслуживания, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено: анкетирование 55 респондентов – получателя услуг организации - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг.

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

1.«Открытость и доступность информации об организации».

Исследование по критерию «Открытость и доступность информации» проводилось методом изучения информации по результатам анкетирования респондентов, и оценивалось по показателю:

«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

ИТОГОВАЯ оценка информированности достигает значения – 87% (из возможных 100 баллов и значения удовлетворенности до 100% (таблица 1).

Таблица 1

№	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости населения Усть-Коксинского района»
1	Открытость и доступность информации об организации	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации	100	87
		Полнота и доступность информации о деятельности организации социально сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», наличие дистанционных способов обратной связи	100	87
Итого по критерию открытости				87
Степень удовлетворенности: $П_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$				
Пинф = (87+87)/(2*100)*100%=92%				

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

По критерию оценки отмечается, что информация об учреждении на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» представлена полностью, с незначительными недостатками.

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

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

Таблица 2

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, балл	Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости населения Усть-Коксинского района»
2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	80
		Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту)	100	89
Итого по 2 критерию, баллов				84,5
Средняя степень удовлетворенности составляет				
3	Доступность услуг для инвалидов	Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов	100	80
		Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	85
Итого по 3 критерию, баллов				82,5
Средняя степень удовлетворенности составляет				
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания	При первичном контакте и информировании получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100	92
		При непосредственном оказании услуг при обращении в организацию	100	96
		При использовании дистанционных форм взаимодействия	100	92
Итого по 4 критерию, баллов				93,3
Средняя степень удовлетворенности составляет				

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Казенное учреждение Республики Алтай «Центр занятости населения Усть-Коксинского района»
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы порекомендовать организацию родственникам, знакомым	100	92
Итого по 5 критерию, баллов				
Средняя степень удовлетворенности составляет				92

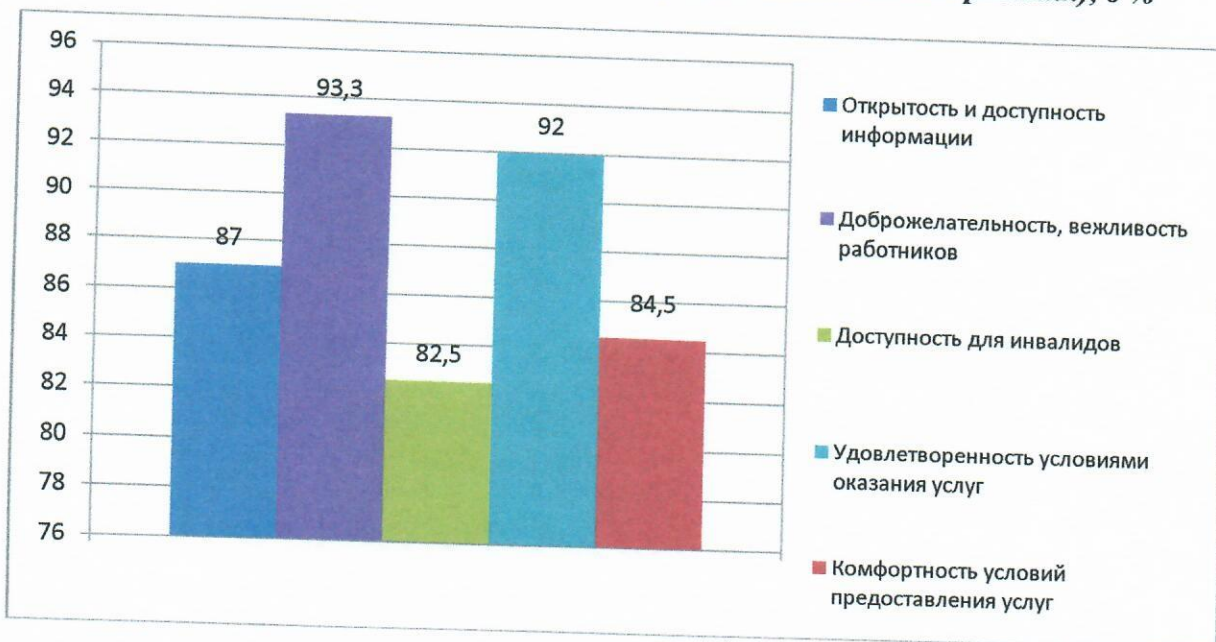
Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

Анкетирование выявило высокую степень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг, так же следует отметить высокий уровень удовлетворенности по показателю Доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (82,5 баллов).

Итоговые оценки, полученные учреждением:

Максимальное число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 1000, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 1000 возможных – 880 баллов, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем критериям характеризующим качество услуг организации социального обслуживания на 88%.

Уровень удовлетворенности (по результатам анкетирования), в % Диаграмма 1



Выводы по критериям и рекомендации

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организации (87%), выявили, что в целом, представлена основная необходимая информация.

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

Оценивая комфортность условий, в которых предоставляются услуги, 84,5% получателей услуг удовлетворены условиями пребывания в учреждении, уровнем предоставления дополнительных услуг, удобством пользования электронными сервисами, графиком работы. Необходимое количество баллов набрано учреждением и по критерию «Доступность услуг для инвалидов», следует продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных категорий населения.

По мнению 93,3% получателей услуг, в учреждении работают доброжелательные, вежливые и компетентные сотрудники, общая удовлетворенность условиями оказания услуг организацией социального обслуживания составляет 92%.

Таким образом, при достаточно высоком уровне удовлетворенности получателями услуг, руководителю учреждения социального обслуживания необходимо:

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

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

Рекомендации по повышению качества работы

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

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

1. Проанализировать работу сайтов (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.

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

3. Осуществить анализ внутренней информационной среды учреждения. С учетом выявленных дефицитов привести в соответствие с установленными требованиями информационные стенды и таблички-указатели.

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

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективу по обеспечению условий комфорта на территории и в зданиях организации социального обслуживания.

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

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

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

1. Разработать стандарт получения информации по телефону.

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

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

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.