|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКОЙ И СЕМЕЙНОЙ ПОЛИТИКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Содержательные предложения и рекомендации по мероприятиям по устранению выявленных недостатков и улучшению качества работы**  **для организаций социального обслуживания**  **Самарской области** | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **по итогам независимой оценки качества условий осуществления**  **социальной деятельности организациями**  **в 2024 году** | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Самара, 2024** | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ГКУ СО «Волжский социально-реабилитационный центр для несовершенно-летних «Тополек», пгт Смышляевка, пер. Коммунистический, д.14** | | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | | | |
| Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:  ● оценки контента информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации;  ● оценки контента информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации;  ● определения наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а также оценки их функционирования (телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), раздела «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);  ● определения доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации*** | | | | | | | | |
| На информационных стендах организаций социального обслуживания с учетом разбивки группы документов на отдельные позиции необходимо разместить 19 документов (статья 13 Федерального закона 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"). | | | | | | | | |
| *Количество документов, размещенных на стенде на момент оценки:* | | | | | | | **19** | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **На информационном стенде размещена вся требуемая информация.** | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»*** | | | | | | | | |
| В соответствии с Постановление Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 20 документов (с учетом разбивки группы документов на отдельные позиции). | | | | | | | | |
| *Количество документов, размещенных на сайте на момент оценки:* | | | | | | | **20** | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Таким образом, на официальном сайте размещена вся требуемая информация.** | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***1.3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование*** | | | | | | | | |
| В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант и пр.), раздела «часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие на сайте анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | | | | | | | | |
| Число способов обратной связи, функционирующих на момент оценки: | | | | | | | | **5** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Таким образом, у организации есть, и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.** | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации*** | | | | | | | | |
| В ходе проведения опроса получателей услуг зафиксировано, что | | | | | | |  |  |
| **доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах, составляет (в % от общего числа опрошенных):** | | | | | | | | **100,0%** |
| ***Рекомендации:*** | |  |  |  |  |  |  |  |
| Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения, необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной.  Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации. | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, составляет (в % от общего числа опрошенных):** | | | | | | | | **100,0%** |
| ***Рекомендации:*** | |  |  |  |  |  |  |  |
| Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику удобства навигации по сайту.  Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации. | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг*** | | | | | | | | |
| Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки внутренних помещений и внешней территории организации. Оценивалось наличие следующих условий:  ● комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  ● понятная навигация внутри организации;  ● доступная питьевая вода;  ● доступные санитарно-гигиенические помещения;  ● санитарное состояние помещений;  ● транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);  ● доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). | | | | | | | | |
| Количество условий комфортности на момент проведения оценки: | | | | | | | | **7** |
|  | | | | | | | | |
| **Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.** | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***2.2. Время ожидания предоставления услуги*** | | | | |  |  |  |  |
| Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра «Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)». | | | | | | | | |
| ***Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги, составляет (в % от общего числа опрошенных)*** | | | | | | | | **100,0%** |
| ***Рекомендации:*** | |  |  |  |  |  |  |  |
| Для сохранения высокого уровня удовлетворенности своевременностью предоставления услуги целесообразно доводить до сведения получателей информацию о регламенте предоставления услуги, сроках ее предоставления, а также причинах, по которым услуга не может быть предоставлена в срок (при наличии таких причин). | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг*** | | | | | | | | |
| **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, составляет (в % от общего числа опрошенных):** | | | | | | | | **84,6%** |
| ***Рекомендации:*** | |  |  |  |  |  |  |  |
| Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца, мыло, туалетную бумагу), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.  Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг. | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ** | | | | | |  |  |  |
| Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. | | | | | | | | |
| ***3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов*** | | | | | | | | |
| В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:  ● оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);  ● наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  ● наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов;  ● наличие сменных кресел-колясок;  ● наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Количество элементов доступной среды на момент проведения оценки: | | | | | | | | **3** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:** | | | | | | | | |
| - наличие сменных кресел-колясок  - наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.2. Обеспечение в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*** | | | | | | | | |
| Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:  ● дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  ● дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  ● возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  ● наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;  ● помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации;  ● наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Количество условий доступности для инвалидов: | | | | | | | | **5** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:** | | | | | | | | |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| ***3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов*** | | | | | | | | |
| **Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составляет (в % от общего числа опрошенных):** | | | | | | | | **0,0%** |
| ***Рекомендации:*** | |  |  |  |  |  |  |  |
| Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.  Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов. | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | | | |
| Показатель «Доброжелательность, вежливость работников организации» формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса. | | | | | | | | |
| **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных):** | | | | | | | | **96,2%** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных):** | | | | | | | | **100,0%** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных):** | | | | | | | | **100,0%** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Рекомендации:*** | |  |  |  |  |  |  |  |
| Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.  Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации. | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |  |  |
| **Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных):** | | | | | | | | **100,0%** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (в % от общего числа опрошенных):** | | | | | | | | **92,3%** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных):** | | | | | | | | **100,0%** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***Рекомендации:*** | |  |  |  |  |  |  |  |
| Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.  Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.  Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг, тренинги с сотрудниками организации, повышающие коммуникативные компетенции и снижающие риск возникновения синдрома профессионального выгорания. | | | | | | | | |