

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования «Российская академия народного  
хозяйства и государственной службы при Президенте Российской  
Федерации»  
Брянский филиал**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Брянского филиала  
РАНХиГС  
\_\_\_\_\_ С.А. Шачнев

---

**Качество оказания услуг организациями социального  
обслуживания**

---

Отчет по результатам социологических исследований

2018

## Содержание

Введение.....	3
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания .....	7
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения .....	10
Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги .....	17
Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания .....	18
Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг .....	19
Предложения.....	24

## **Введение**

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Приказа министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 года № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания», Приказа министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 года №995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», проведён сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в учреждениях социального обслуживания населения Брянской области в соответствии с методическими рекомендациями Министерства труда и социальной защиты РФ.

Цель независимой оценки качества оказания социальных услуг в учреждениях:

- повышение информированности получателей услуг о качестве работы учреждений социального обслуживания;
- повышения качества, предоставляемых учреждениями социальных услуг;
- установления диалога между учреждениями и гражданами-получателями услуг.

В 2018 году независимая оценка проводилась в отношении следующих учреждений:

1. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района» 242300, Брянская обл., п. Локоть, ул. Лесная, 23
2. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района» 243650, Брянская обл., с. Гордеевка, ул. Кирова, 18-а
3. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района» 242030, Брянская обл., с. Жирятино, ул. Мира, 10
4. ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района» 243600, Брянская обл., г. Злынка, ул. Коммунальная, 17
5. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района» 243040, Брянская обл., п. Климово, ул. Коммунистическая, 2
6. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района» 242400, Брянская обл., п. Комаричи, ул. Пролетарская, 11-а
7. ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района» 243160, Брянская обл., п. Красная Гора, ул. Советская, 14
8. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района» 243220, Брянская обл., г. Мглин, ул. Советская, 6-а
9. ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района» 243550, Брянская обл., пгт. Погар, ул. Октябрьская, 41-а
10. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района» 243400, Брянская обл., г. Почеп, ул. Октябрьский проезд, 2
11. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района» 242770, Брянская обл., п. Рогнедино, ул. Горького, 9

12. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района» 242440, Брянская обл., г. Севск, ул. Ленина, 51

13. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района» 243240, Брянская обл., г. Стародуб, ул. Евсеевская, 10-в

14. ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района» 242190, Брянская обл., п. Суземка, ул. Некрасова, 3

15. ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района» 243500, Брянская обл., г Сураж, ул. Ворошилова,3

16. ГБУ «Комплексный центр социального облуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы» 243140, Брянская обл., г. Клинцы, ул. Пушкина, 35

17. Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска 241021, г. Брянск, ул. 11 лет Октября, 1-е

18. Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы 243140, Брянская область, г. Клинцы, ул. Дзержинского, д.45а

19. ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный» 241004, Брянский район, п. Санаторий Снежка, д. 11

20. ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» 242750, Брянская область, Дубровский р-н, п.г.т. Дубровка, ул. Журавлева, д 50

Согласно Федеральному закону от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», указанные выше учреждения предоставляют получателям следующие виды социальных услуг:

- социально-бытовые услуги;

- социально-медицинские услуги;
- социально-психологические услуги;
- социально-педагогические услуги;
- социально-трудоустройство;
- социально-правовые услуги,
- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности;
- услуги по содействию населению в поиске работы и др.

При проведении оценки качества использовались данные из общедоступных информационных ресурсов с применением метода экспертной оценки, а также осуществлялся первичный сбор информации, в том числе было проведено анкетирование 437 получателей социальных услуг.

В ходе реализации независимой оценки качества оказания социальных услуг были выполнены следующие виды работ:

- проведен мониторинг соответствия представления информации о работе учреждения критериям полноты, актуальности и удобства для получателей услуг;
- сформулированы предложения по повышению качества работы учреждений.

Основными критериями независимой оценки качества являются:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения людьми с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения;

– удовлетворенность граждан оказанными услугами.

Необходимо отметить, в целом все организации получили достаточно высокие оценки. Необходимо отметить общее положительное впечатление экспертов, которые посещали организации.

### **Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания**

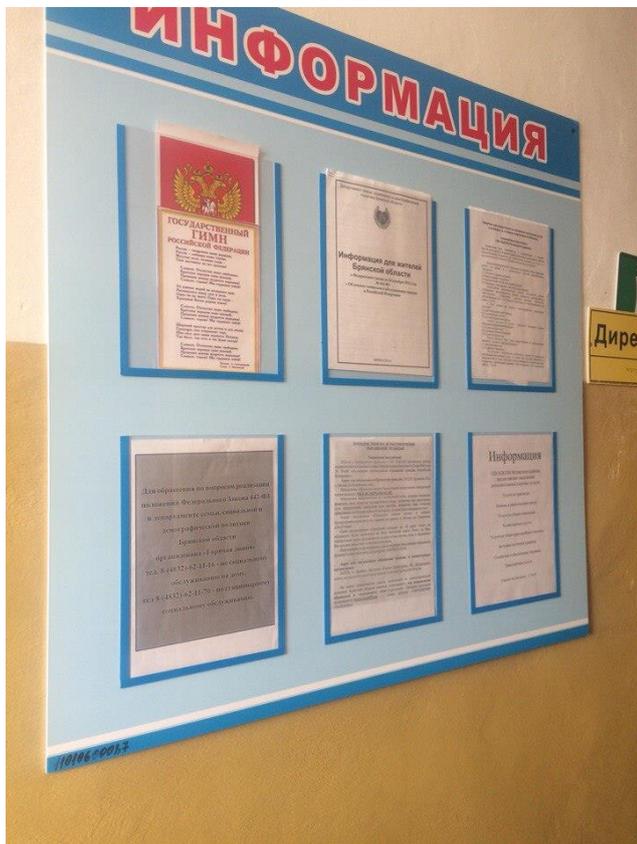
Мониторинг сайтов учреждений показал прямое соответствие Интернет-страниц организаций социального обслуживания требованиям Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ, Приказа Минфина России от 16.06.2016 № 86н «О внесении изменений в приложения № 1 - 3 к приказу Министерства финансов Российской Федерации от 04 12. 2014 г. № 143н «Об утверждении форм отчетов о расходах и численности работников федеральных государственных органов, государственных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, избирательных комиссий муниципальных образований, а также Инструкции о порядке их составления и представления».

100 % официальных сайтов организаций социального обслуживания имеют альтернативные версии для слабовидящих людей.

При оценке информации на стендах в организациях социального обслуживания, выяснилось, что информация представлена полностью, сотрудники учреждений при необходимости дают необходимые пояснения (этому стали свидетелями эксперты, посещавшие учреждения).

Получатели услуг высоко оценили доступность информации о работе всех организаций социального обслуживания. В то же время часть потребителей услуг не смогли оценить такие способы взаимодействия, как Интернет, поскольку им сами не пользуются.

Контрольные звонки и письма в организации социального обслуживания осуществлялись в течение месяца. Во всех случаях ответы были результативные.







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

С помощью данной группы показателей оценивались комфортность условий предоставления и доступность получения социальных услуг, в том числе для людей с ограниченными возможностями в здоровье и маломобильных групп населения.

Необходимо отметить, что во всех учреждениях есть осознание того факта, что обеспечение беспрепятственного доступа – это правовая норма, все учреждения оборудованы необходимым для работы с инвалидами, хотя, и с разным уровнем самого оборудования. Эксперты отметили, что в зимний период дорожки к учреждению почищены, посыпаны противогололёдной смесью, пандусы также были очищены от снега и наледи. Люди, пользующиеся костылями, беспрепятственно проходили в учреждения.

Оценка соответствия вывески организации требованиям обеспечения доступности, наличие работающей кнопки вызова персонала в случае несоответствия входа в организацию требованиям доступности, покрытие пешеходных дорожек на территории организации показала соответствие требованиям.

Оценка соответствия входных зон организаций социального обслуживания требованиям беспрепятственного доступа к объектам и услугам выявила соответствие у 100 % организаций.

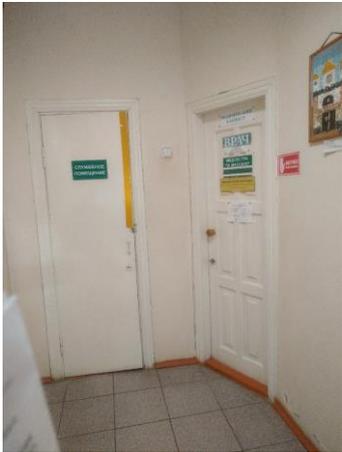
Таким образом, очевидно позитивное изменение ситуации в области обеспечения беспрепятственного доступа к объектам и услугам для маломобильных групп населения в организациях социального обслуживания.

Также оказались выполненными условия обеспечения беспрепятственного доступа в санитарно-гигиенические помещения, хотя и на разном уровне. Тем не менее, в отличие от экспертов, получатели социальных услуг высоко оценили комфортность и доступность получения социальных услуг.

На вопрос «Доступны ли условия оказания услуг в учреждении? (удобно ли расположены различные помещения на территории учреждения, удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям с ослабленным зрением, слухом и пр.?)» 97,4% опрошенных дали положительный ответ.











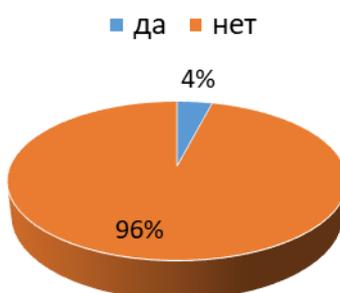


**Показатели, характеризующие время ожидания предоставления  
социальной услуги**

Как видно из диаграммы 96% респондентов ожидают в очереди менее 15 минут, но чаще получатели говорили, что в учреждении вообще никогда не бывает очередей.



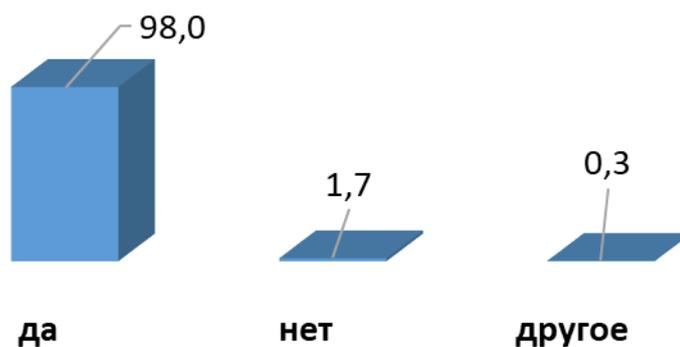
**Ожидали ли Вы предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги**

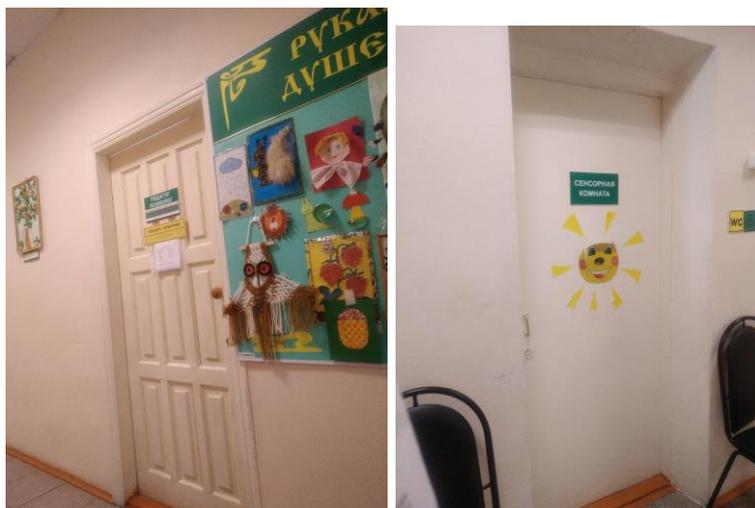


**Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания**

Как видно из диаграммы, получатели социальных услуг всех типов учреждений отмечают высокий уровень компетентности сотрудников, их вежливость и доброжелательность.

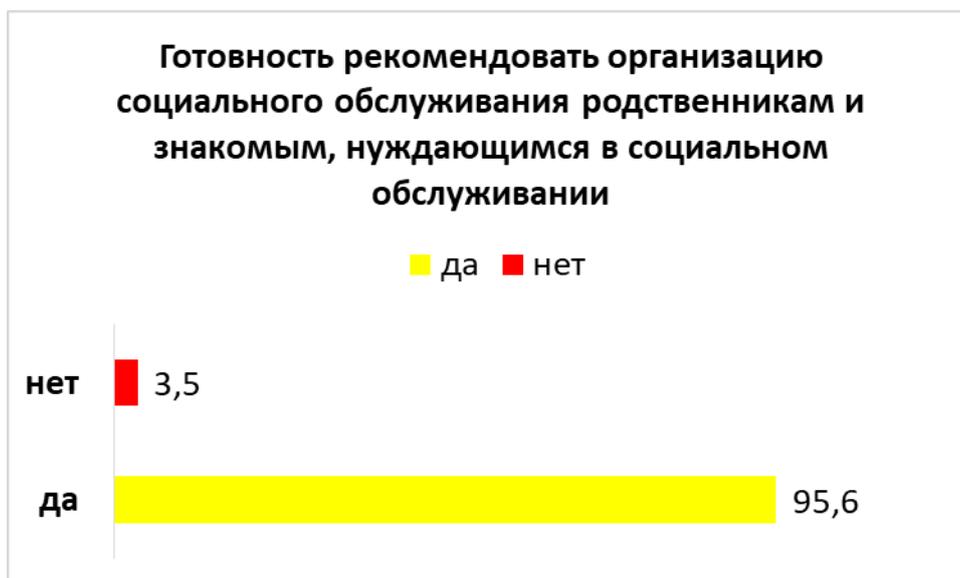
**Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации социального обслуживания**





### **Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг**

В ходе исследования было выявлено, что во всех организациях на информационных стендах представлена информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг и социального обслуживания.

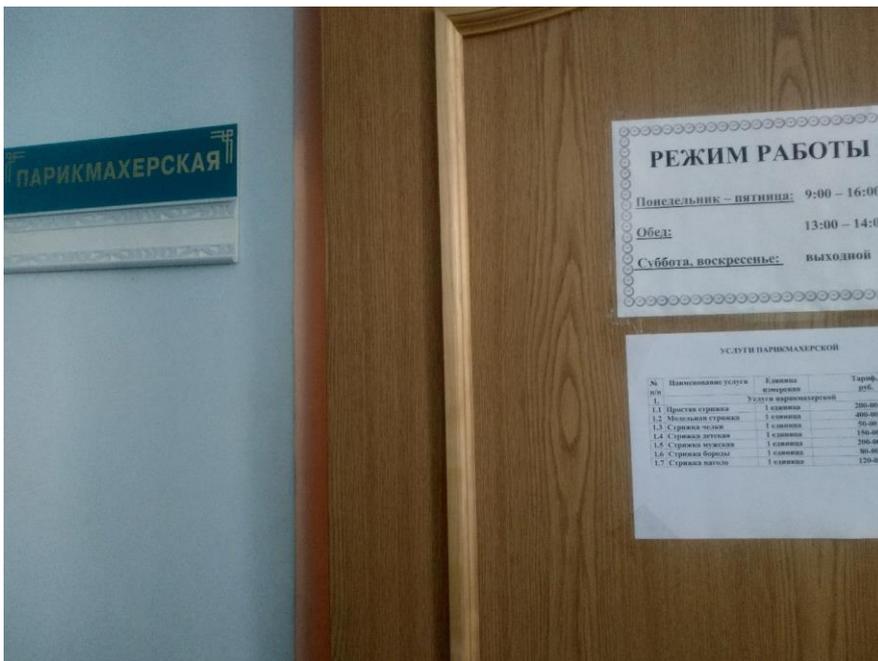


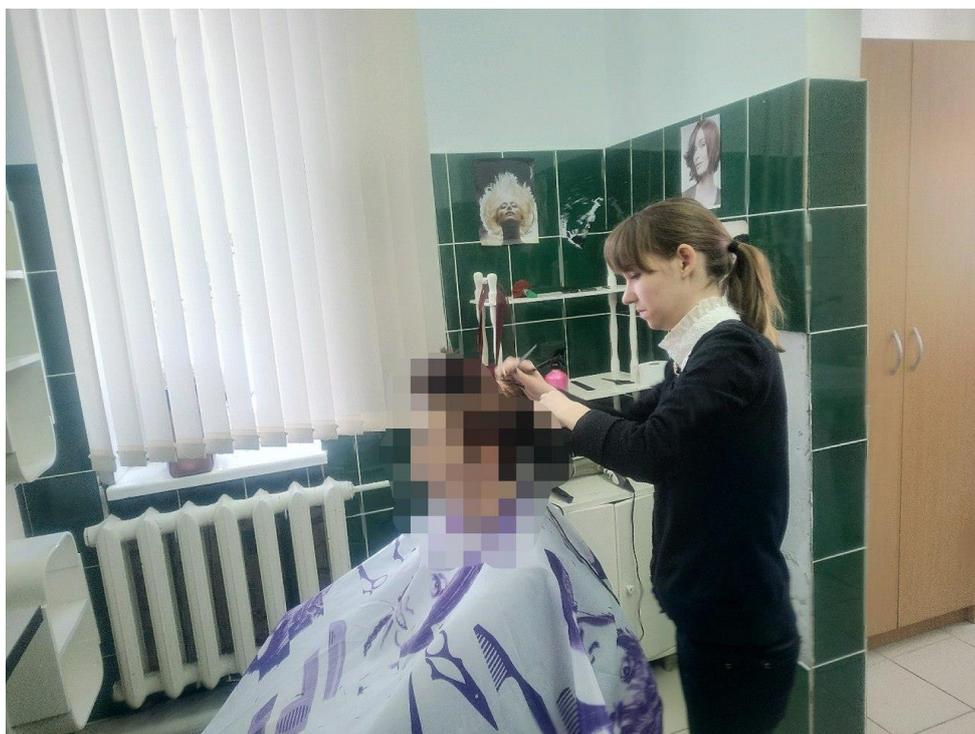
Получатели высоко оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг, но некоторые получатели выражали пожелание улучшить условия хранения личных вещей, сделать индивидуальные секции. Также высказывались пожелания отдельного зала для занятий ЛФК, повышения качества тренажеров. Также люди просили открыть кабинет лечебной

физкультуры там, где его нет, оборудовать тренажерами помещения центров, оборудования компьютерного класса. Рассмотреть возможность открытия развивающих кружков по направлениям рукоделия, рисования, декоративно-прикладного искусства, а также возможность проведения экскурсионных поездок. В комплексных центрах социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий просили оборудовать баню, спортивную площадку. Во всех учреждениях посетители говорили о желательности современного ремонта и частичного обновления мебели.









Некоторые комментарии, которые давали посетители, приведены ниже:

- *услуги оказывают быстро, а если сам пошевелишься, так еще быстрее*
- *очереди не было*

- *очень красивая территория, есть беседки*
- *редко проводятся (качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)?)*
- *нет парковочных мест*
- *хорошо бы установить ксерокс для общего пользования*
- *нужна питьевая вода и одноразовые стаканчики*
- 

## **Предложения**

1. Учреждениям обратить внимание получателей услуг на возможность оценить работу учреждения на сайте Минтруда [https://rosmintrud.ru/nsok/survey\\_citizens](https://rosmintrud.ru/nsok/survey_citizens)
2. Установить навигационные карты в помещениях
3. Стараться уйти от однотипности, шаблонности, формального подхода к построению официальных сайтов, сделать их более индивидуальными, отражающими специфику каждого конкретного учреждения. Исключить случаи небрежного размещения информации.
4. Обеспечить большее соответствие условий предоставления социальных услуг (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) запросам получателей услуг. В том числе, в отдельных учреждениях провести косметический ремонт, создать условия для хранения личных вещей получателей услуг, обеспечить дополнительную закупку мебели и различного инвентаря (игрушек, одежды).
5. Размещение информации о деятельности учреждения в СМИ, социальных сетях
6. Рассмотреть возможность размещать на сайтах информацию о социальных работниках

### Информация по сайтам

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района» 242300, Брянская обл., п. Локоть, ул. Лесная, 23	Все соответствует
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района» 243650, Брянская обл., с. Гордеевка, ул. Кирова, 18-а	Старые новости
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района» 242030, Брянская обл., с. Жирятино, ул. Мира, 10	Нет детализированной схемы проезда к учреждению
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района» 243600, Брянская обл., г. Злынка, ул. Коммунальная, 17	Все соответствует,
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района» 243040, Брянская обл., п. Климово, ул. Коммунистическая, 2	Все соответствует
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района» 242400, Брянская обл., п. Комаричи, ул. Пролетарская, 11-а	Все соответствует, есть все для инвалидов
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	Редко обновляются новости, нет детализированной карты

района» 243160, Брянская обл., п. Красная Гора, ул. Советская, 14	проезда
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района» 243220, Брянская обл., г. Мглин, ул. Советская, 6-а	Все соответствует
ГАУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района» 243550, Брянская обл., пгт. Погар, ул. Октябрьская, 41-а	Грамотные тексты
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района» 243400, Брянская обл., г. Почеп, ул. Октябрьский проезд, 2	нет детализированной карты проезда
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района» 242770, Брянская обл., п. Рогнедино, ул. Горького, 9	нет детализированной карты проезда
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района» 242440, Брянская обл., г. Севск, ул. Ленина, 51	нет детализированной карты проезда
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района» 243240, Брянская обл., г. Стародуб, ул. Евсеевская, 10-в	нет детализированной карты проезда
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского	нет детализированной карты проезда

района» 242190, Брянская обл., п. Суземка, ул. Некрасова, 3	
ГБУ Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района» 243500, Брянская обл., г Сураж, ул. Ворошилова,3	нет детализированной карты проезда лфк
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Клинцовского района и г. Клинцы» 243140, Брянская обл., г. Клинцы, ул. Пушкина, 35	Все соответствует
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска 241021, г. Брянск, ул. 11 лет Октября, 1-е	нет детализированной карты проезда
Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы 243140, Брянская область, г. Клинцы, ул. Держинского, д.45а	Высокая степень формальности сайта
ГБУСО «Реабилитационный центр для лиц с дефектами умственного и физического развития «Озёрный» 241004, Брянский район, п. Санаторий Снежка, д. 11	нет детализированной карты проезда
ГБСУСОН «Дубровский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» 242750, Брянская область, Дубровский р-н, п.г.т. Дубровка, ул. Журавлева, д 50	Самый неформальный сайт