

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 оказания услуг
организациями социального обслуживания
в 2023 году**

Самара, 2023

**Государственное казённое учреждение Самарской области
«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными
возможностями «Жемчужина» (ГКУ СО «РЦДиПОВ «Жемчужина»)**

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 (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

В соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания (Приказ Минтруда России №391а от 30 августа 2013 г. на информационных стендах организаций социального обслуживания необходимо разместить 18 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

18 документов

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 Постановлением 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 22 документа.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

22 документа

Таким образом, на официальном сайте размещена вся требуемая информация.

1.3. Наличие на официальном сайте организации социального обслуживания 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), раздела «часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие на сайте анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало

5

 дистанционных способов обратной связи.

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 социального обслуживания

В ходе проведения опроса получателей услуг зафиксирована

доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

100%

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:

100%

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.).

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **7** условий.

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

100%

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:

100%

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 образовательными организациями 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.

На момент оценки помещения организации оборудованы

4

 элементами.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

- 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
- возможность оказания социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено

6

 условий доступности.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

100%

Рекомендации:

<p>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.</p> <p>Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.</p>

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель 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:

100%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение):

100%

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.):

100%

Рекомендации:

<p>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.</p> <p>Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.</p>
--

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)

100%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

100%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания

100%

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.