

**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

Отчет о результатах

независимой оценки качества работы организаций, оказывающих
социальные услуги

2016

В 2016 году независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания в Брянской области проводило Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (Брянский филиал) в соответствии с договором № 430 от 18 августа 2016 года (Цена договора составила 37275 рублей).

Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, проводится в целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденные нормативными актами отраслевых министерств:

- приказом Минтруда России № 391а от 30 августа 2013 г. «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания».

- приказом Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

По отрасли были опрошены получатели услуг 39 учреждений: ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г Брянска»,

ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Брянского района», ГКУСОН «Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы», ГКУСОН «Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска», ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Карачевского района», ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Клинцовского района», ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков г. Новозыбкова», ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Погарского района «Надежда», ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям Почепского района», ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков им. В.А. Козыревой г. Сельцо», ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям Трубчевского района», ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Унечского района», ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям Дятьковского района», ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям п. Белые Берега Фокинского района г. Брянска», ГБСУСОН «Карачевский психоневрологический интернат», ГБСУСОН «Клинцовский психоневрологический интернат», ГБСУСОН «Навлинский психоневрологический интернат», ГБСУСОН «Суземский психоневрологический интернат», ГБСУСОН «Трубчевский психоневрологический интернат», ГБСУСОН «Психоневрологический интернат г. Трубчевска», ГБСУСОН «Климовский психоневрологический интернат», ГБСУСОН «Дубровский детский дом – интернат для умственно отсталых детей», ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Дятьковского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского

района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района», ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Клинцы».

Всего было опрошено 1218 человек.

Получателям услуг предлагалось оценить:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Для организаций социального обслуживания населения самым большим качественным дефицитом является открытость и доступность информации об

организации 89,18% от возможного максимума. В том числе по критериям: 0241000004 - соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" 64% организаций соответствует установленным требованиям;

0241000006 - Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению - 29% организаций соответствует установленным требованиям.

84,8% получателей услуг положительно оценили критерий комфортности условий и доступности получения услуг.

Наименьшее количество баллов по этому критерию получили показатели, оценивающие доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг (0,5).

Наиболее высокой оценкой по данному критерию получатели услуг отметили следующие показатели:

0242000008 - Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных (83,6%).

Результаты опроса показали высокую степень доброжелательности, вежливости сотрудников: это отметили 99,9% респондентов. Считают

работников организации социального обслуживания компетентными 97,2% опрошенных.

Большое удовлетворение респонденты выразили временем ожидания получения услуги: 93,5% оценили этот период как незначительный.

Также респонденты выразили удовлетворенность качеством оказания услуг 83,9%. наиболее низкий показатель составляющих критерия удовлетворенности качеством оказания услуг: 0245000002 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением (для стационарных учреждений) – 69,8%.

Однако детальный анализ причин неудовлетворённости по этому критерию показал, что часть проживающих в стационарных учреждениях хотели бы жить в отдельной комнате со всеми удобствами, чего в силу объективных причин учреждение обеспечить не может.

Высокую степень удовлетворенности получатели социальных услуг выразили в отношении следующих показателей:

0245000012 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания (93,1%);

0245000011 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг (97,2%);

0245000003 - Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том

числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг (98,5%);

0245000017 - Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных (98,6%).

Выводы и рекомендации:

По результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания был составлен рейтинг учреждений социального обслуживания, принявших участие в процедуре НСОК в 2016 году.

Рейтинги учреждений социального обслуживания, оказывающих социальные услуги, сформированные по итогам проведения независимой оценки качества предоставления услуг

Ранг	Наименование учреждения	Итоговый рейтинг
	<i>Стационарные учреждения (max=39.75)</i>	
1.	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям Дятьковского района»	39,75
4.	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Клинцовского района»	39,74
7.		39,50

	ГБУСО «Социально-реабилитационный Центр для несовершеннолетних г. Брянска»	
10.	ГБСУСОН «Климовский психоневрологический интернат»	39,40
	ГБСУСОН «Дубровский детский дом – интернат для умственно отсталых детей»	39,40
	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям п. Белые Берега Фокинского района г.Брянска»	39,40
5.	ГБСУСОН «Психоневрологический интернат г. Трубчевска»	39,27
6.	ГБСУСОН «Карачевский психоневрологический интернат»	39,26
7.	ГБСУСОН «Клинцовский психоневрологический интернат»	39,14
8.	ГБСУСОН «Трубчевский психоневрологический интернат»	39,07
9.	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Карачевского района»	39,04
12.	ГБСУСОН «Навлинский психоневрологический интернат»	38,88
10.	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям Трубчевского района»	38,88
12.	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Унечского района»	38,87
14.	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков г. Новозыбкова»	38,58
16.	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков им. В.А. Козыревой г. Сельцо»	38,57
18.	ГБСУСОН «Суземский психоневрологический интернат»	38,37

19.	ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Дятьковского района»	38,20
21.	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Погарского района «Надежда»	38,10
22.	ГБУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков С ограниченными возможностями «Озёрный»	37,62
23.	ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Брянского района»	36,77
24.	ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям Почепского района»	35,42
	<i>Полустационарные учреждения (max=41.17)</i>	
1.	ГКУСОН «Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Клинцы»	41,17
2.	ГКУСОН «Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г. Брянска»	39,65
	<i>Комплексные центры социального обслуживания населения (max=39.18)</i>	
1.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	39.18

2.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	39.17
3.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	37.77
4.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	36.50
5.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Клинцы и Клинцовского района»	35.54
6.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	34.78
7.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	34.48
8.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	33,47
9.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	32,98
9.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	32.98
10.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	32.84

11.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	32.67
12.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	32.33
13.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	31.37
14.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	31.16
15.	ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	30.66

**Полученные результаты позволяют сделать следующие общие
рекомендации:**

1.

- выявлена очевидная необходимость повышения уровня комфортности среды учреждений, в соответствии с современными требованиями;

- учитывая постоянный рост уровня образования и общей культуры населения необходимо развивать (модернизировать) материальную базу многих учреждений социального обслуживания и предлагать услуги на более высоком сервисном и техническом уровне.

2.

Комплексным центрам социального обслуживания населения при оказании услуг необходимо иметь в виду, что повышается общеобразовательный уровень населения, его информированность о правах и

обязанностях, граждане стали более требовательны к качеству предоставляемых услуг, а, люди, особенно проживающие в городах, уже считают естественным получение максимум информации через сеть интернет. Кроме того:

- проводить работу, направленную на расширение спектра предлагаемых услуг и обеспечения широкого доступа к ним;

- проводить разъяснительную работу среди населения по структуре самих услуг, условиям их получения, в том числе и в сети интернет, наличии возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг через интернет - приемную для официальных обращений в электронном виде находящейся на странице учреждения и главной странице сайта департамента, с привлечением районных СМИ;

- повышать профессиональный уровень работников, в части их коммуникативной грамотности, ориентирования их деятельности на удовлетворение запросов потребителей как базовой ценности;

3. Для стационарных учреждений социального обслуживания целесообразно:

- проведение систематической работы, направленной на повышение информационной открытости учреждений, в т.ч. своевременное размещение и актуализацию информации на сайте bus.gov.ru, и информационных стендах учреждения, в соответствии с требованиями ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», предоставление в департамент актуальной информации для обновления страницы учреждения на сайте департамента;

- повышение качества и увеличение количества мероприятий, имеющих групповой характер, при этом привлекать к организации и проведению указанных мероприятий самих получателей услуг;

- продолжение проведения работы, направленной на оборудование и благоустройство территории организации с учетом требований доступности для инвалидов и других маломобильных получателей социальных услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски), в т.ч. по оборудованию входных зон учреждения;

- улучшение предоставления социально-бытовых услуг внутри учреждений, в т.ч. повышение качества питания получателей социальных услуг, по возможности, с учетом пожеланий проживающих;

- повышение квалификации сотрудников и их профессиональной компетентности, доброжелательности и вежливости.

Линейные результаты по отрасли

Таблица 1

Считают условия оказания услуг в учреждении доступными (%)	Оценка благоустройства и содержания помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее (%)	Ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания НЕ больше срока, установленного при назначении услуги (%)
99,4	53,8	81,5

Таблица 2

Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации	Считают условия оказания услуг в учреждении доступными
99,9	99,4

Таблица 3

--	--

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации социального обслуживания	Считают работников организации социального обслуживания компетентными
100,0	99,8

Таблица 4.

<p>Учреждение</p>	<p>Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации</p>	<p>Считают условия оказания услуг в учреждении доступными</p>			<p>Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг</p>		<p>Считают работников организации социального обслуживания компетентными</p>
-------------------	---	--	--	--	---	--	---

			Оценка благоустройства и содержания помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее						
				Ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания НЕ больше срока, установленного при назначении услуги	более 30 минут	от 15 до 30 минут	менее 15 минут		
								Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации социального обслуживания	
ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних г Брянска»	100	100	0	0	0	0	100	100	100

ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Брянского района»	100	100	66,7	83,3	0	0	100	100	100
ГКУСОН «Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г Клинцы»	100	100	100	80	33,3	0	66,7	100	100
ГКУСОН «Комплексный центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий г Брянска»	100	100	100	33,3	0	0	100	100	100
ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Карачевского района»	100	100	100	100	0	0	100	100	100
ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Клинцовского района»	100	100	0	100	0	0	100	100	100
ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков г Новозыбкова»	100	100	0	100	0	0	100	100	100
ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Погарского района «Надежда»	100	100	0	100	0	0	80	100	100
ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям Почепского района»	100	100	0	100	0	0	100	100	100
ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков им ВА Козыревой г Сельцо»	100	100	0	100	0	0	100	100	100
ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям Трубчевского района»	100	100	0	100	0	0	100	100	100

ГБУСО «Социальный приют для детей и подростков Унечского района»	100	80	0	100	0	0	100	100	100
ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям Дятьковского района»	100	100	100	100	0	0	100	100	100
ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям п Белые Берега Фокинского района гБрянска»	100	100	100	100	0	0	100	100	100
ГБСУСОН «Карачевский психоневрологический интернат»	100	100	0	100	0	0	100	100	100
ГБСУСОН «Клинцовский психоневрологический интернат»	100	100	100	100	4,8	66,7	28,6	100	100
ГБСУСОН «Навлинский психоневрологический интернат»	100	100	100	100	0	0	100	100	100
ГБСУСОН «Суземский психоневрологический интернат»	100	100	0	0	0	0	100	100	100
ГБСУСОН «Трубчевский психоневрологический интернат»	100	100	100	100	0	0	100	100	100
ГБСУСОН «Психоневрологический интернат г Трубчевска»	100	100	100	100	0	0	100	100	100
ГБСУСОН «Климовский психоневрологический интернат»	100	100	100	100	0		100	100	100
ГБСУСОН «Дубровский детский дом – интернат для умственно отсталых детей»	100	100	100	100	0	0	100	100	100

ГБСУСОН «Дом-интернат малой вместимости для пожилых людей и инвалидов Дятьковского района»	100	100	100	100	0	0	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Брасовского района»	100	100	100	78,3	0	43,5	56,5	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Гордеевского района»	100	100	0	90	0	0	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Жирятинского района»	100	100	0	100	0	0	94,7	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Злынковского района»	100	100	0	75	0	0	85,7	100	96,4
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Климовского района»	100	100	100	100	0	38	62	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Комаричского района»	100	100	100	100	0	0	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красногорского района»	100	100	0	0	0	0	91,7	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Мглинского района»	100	100	100	92,3	0	11,5	88,5	100	100

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Погарского района»	100	100	100	100	0	43,8	56,5	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Почепского района»	100	100	49,5	92,1	0	5,9	94,1	99	99,1
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рогнединского района»	100	100	100	100	0		100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Севского района»	96	100	0	0	0	0	88	100	96
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Стародубского района»	100	100	100	100	0	0	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суземского района»	100	100	0	75	0	0	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Суражского района»	100	100	0	0	0	0	100	100	100
ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения г Клинцы»	100	97,1	82,9	80	2,9	17,1	80	100	100