

**Независимая оценка качества
условий оказания услуг
организациями
социального обслуживания
Самарской области
(контракт № 32 от 15.07.2020)**

Отчет

**о проведении независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями
социального обслуживания Самарской
области
(контракт № 32 от 15.07.2020)**

Самара, 2020

**Автономная некоммерческая организация
"Центр социального обслуживания населения "Сызранский"
(АНО "ЦСОН "Сызранский")**

Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг Государственного бюджетного учреждения "Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Сызранский" (АНО »ЦСОН "Сызранский") проводилась посредством следующих методов сбора информации:

- Анализ сайтов организации;
- Экспертная оценка работы учреждения (дистанционно и выезд эксперта в учреждение). Производилась фотофиксация.

- Анкетирование получателей услуг. Объем выборки – **600 респондентов**

В рамках независимой оценки качества оказания услуг оценивались следующие группы критериев (установленные Федеральным законом № 392-ФЗ):

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;

- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Раздел 1. Открытость и доступность информации об организации

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания;
- оценки соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- определение наличия на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (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);
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Открытость и доступность информации на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания» базировалась на следующем нормативно-правовом акте: п. 2 ст. 36 Федерального закона 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».

Согласно указанной статье на информационных стендах должна размещаться следующая информация:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

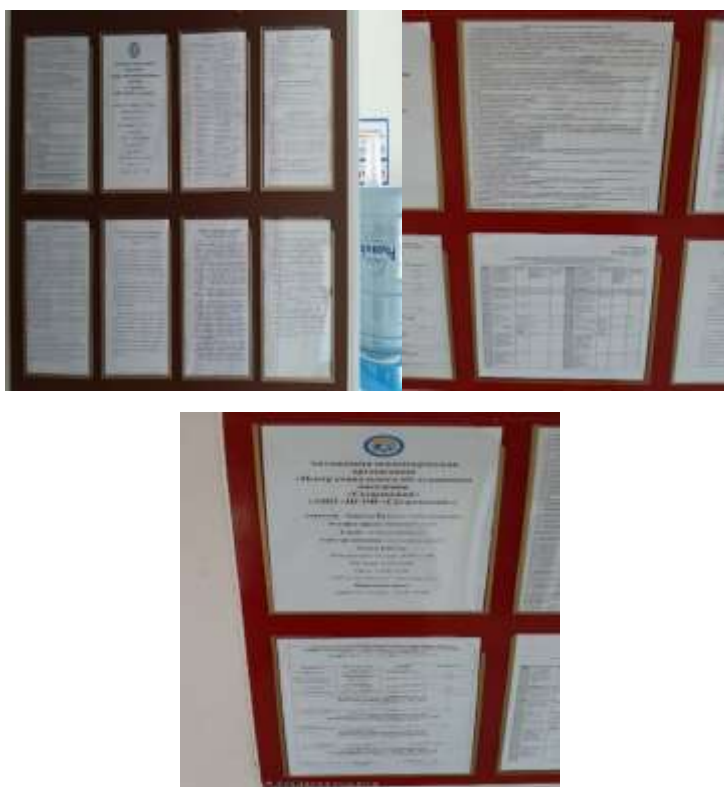
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование

которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В помещении Государственного бюджетного учреждения Самарской области Автономная некоммерческая организация "Центр социального обслуживания населения "Сызранский" (АНО »ЦСОН "Сызранский") размещены информационные стенды, соответствующие в полном объеме нормативно-правовым актам.

Стенд расположен на видном месте, доступ к нему не затруднен



Открытость и доступность информации на официальном сайте организации

Оценка показателя «Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации)» базировалась на следующих нормативно-правовых актах:

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»;

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)».

Согласно указанной статье официальный сайт должен содержать следующую информацию:

- о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления

социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

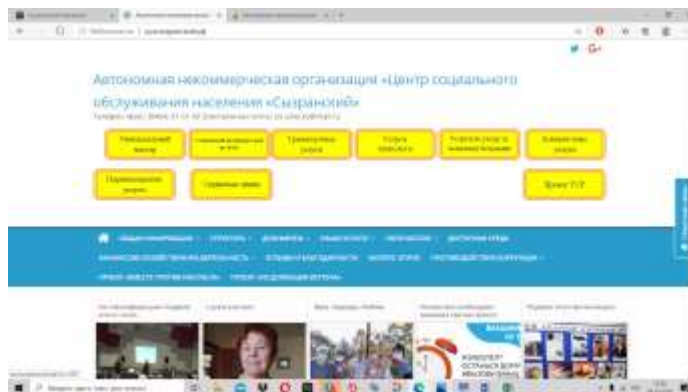
- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Официальный сайт учреждения доступен с «1-го клика», для получения информации об учреждении не требуется дополнительная регистрация, отсутствуют иные ограничения.



На официальном сайте учреждения размещена информация, соответствующая в полном объеме нормативно-правовым актам.

Дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг

Анализ ресурсов официального сайта показал, что для взаимодействия с посетителями используются следующие дистанционные способы:

1. абонентский номер телефона
2. адрес электронной почты
3. электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
4. техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
5. интернет-сервис «интернет-приемная»
6. раздел «Часто задаваемые вопросы»

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности, размещенной:

- на информационных стендах в помещении организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг;

- на официальном сайте организации – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Обеспечение в организации комфортных условий

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивались следующие параметры:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Здание оборудовано парковкой для посетителей. Посетители имеют возможность пользоваться неорганизованными парковками вдоль автодорог около учреждения.



Учреждение обеспечивает возможность записи на получение услуги (по телефону, через отправку запроса на электронную почту).

- Присутствует комфортная зона ожидания
- Питьевая вода всегда в доступности.
- Понятная навигации внутри организации;
- Присутствуют санитарно-гигиенические помещения;
- Санитарное состояние помещения- удовлетворительное.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – 99% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Оборудование помещений и прилегающей территории

Данный показатель оценивался посредством

наличия в учреждении следующих элементов доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

Вход в здание оборудован пологими пандусами со специальными ограждениями и перилами.

Для прохода к залам из холла есть кнопка вызова сотрудника и оборудование подъемной платформой.

В здании учреждения есть поручни, дверные проемы расширены, сменные кресла-коляски присутствуют.

Санитарно-гигиенические помещения оборудованы для использования инвалидами



Прилегающая к зданию территория не оборудована парковкой с выделенной зоной для инвалидов.

Дополнительные услуги для инвалидов по зрению и слуху

Согласно требованиям законодательства, учреждение должно обеспечить следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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;

Согласно данным экспертной оценки учреждение обеспечивает дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, обеспечивает возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)



Официальный сайт организации обладает альтернативной версией для инвалидов по зрению.

Компетентность работы персонала и наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме

Для оценки компетентности работы персонала с посетителями-инвалидами в ходе экспертной оценки уточнялась информация о количестве сотрудников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. Все сотрудники учреждения, которые непосредственно контактируют с посетителями, прошли необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Раздел 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных

форм взаимодействия – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг

Раздел 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора учреждения) – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) учреждения – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении – 100% от общего числа опрошенных получателей услуг.

