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 2025 году

Самара, 2025

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

В целях обеспечения информационной открытости организация обязана обеспечить размещение на стендах исчерпывающего перечня сведений, регламентированного законодательством (19 позиций).

Количество позиций, размещенных на стенде на момент оценки: **19**

На информационном стенде размещены все требуемые сведения.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

Информационное наполнение официального сайта организации должно включать комплекс обязательных к публикации данных (20 позиций).

Количество позиций, размещенных на сайте на момент оценки: **20**

Таким образом, на официальном сайте размещены все требуемые сведения.

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):	**96,4%**

Рекомендации:

Для поддержания и повышения высокого уровня удовлетворенности потребителей информационной открытостью, необходима реализация комплекса мер. Ключевыми требованиями являются обеспечение актуальности, своевременности и содержательности публикуемых данных. В рамках данной работы целесообразно внедрение системы внутреннего мониторинга оценки 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):	**95,5%**

Рекомендации:

В целях сохранения и повышения уровня удовлетворенности граждан полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте, организации надлежит:
1) обеспечивать регулярный контроль за своевременным обновлением контента;
2) проводить плановую диагностику удобства навигации и структуры сайта;
3) Организовать внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой.

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

Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе параметра «Своевременность предоставления услуги», который оценивает соответствие фактической даты оказания услуги запланированной. К учитываемым событиям относятся: запись на консультацию, дата госпитализации или диагностического исследования, график визита социального работника на дом и иные аналогичные случаи.

Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги, составляет (в % от общего числа опрошенных)	**97,8%**

Рекомендации:

В целях поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей услуг своевременностью их предоставления, организации следует обеспечить полное и открытое информирование о регламенте, установленных сроках оказания услуги, а также о возможных причинах срыва сроков (при их возникновении).

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, составляет (в % от общего числа опрошенных):	**76,7%**

Рекомендации:

Для поддержания и повышения уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг необходим комплексный подход к содержанию инфраструктуры. Он включает регулярное благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии зданий, помещений (включая оснащение санитарно-гигиенических зон) и прилегающей территории. Ключевыми элементами являются исправность мебели, доступность питьевой воды и понятная навигация. Эффективность данных мер оценивается через регулярный внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Ключевым элементом комфортности условий является формирование безбарьерной среды, обеспечивающей людям с инвалидностью равный доступ к социальным услугам.

3.1. Оборудование помещений организации 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:	**5**

Помещения и близлежащая территория образовательной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

В ходе оценки анализировалось не только физическое состояние доступности помещений и территории, но и комплекс условий, гарантирующих инвалидам возможность получения услуг 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:	**6**

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, составляет (в % от общего числа опрошенных):	**100,0%**

Рекомендации:

Для поддержания высокого уровня доступности услуг необходим системный контроль за состоянием элементов безбарьерной среды и обеспечением условий, гарантирующих инвалидам равный доступ к услугам. Эффективность этих мер оценивается через регулярный внутренний мониторинг удовлетворенности получателей.

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):	**94,4%**
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных):	**92,2%**
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):	**98,6%**

Рекомендации:

Формирование высокой удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью персонала основывается на выстраивании уважительной и грамотной коммуникации. Краеугольным камнем такой коммуникации является безусловное уважение к личности получателя услуги, которое проявляется в готовности выслушать, отзывчивости и эмпатии. Для оценки эффективности выстроенных отношений проводится регулярный внутренний мониторинг удовлетворенности.

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):	**86,7%**
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (в % от общего числа опрошенных):	**84,4%**
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных):	**90,0%**

Рекомендации:

Удовлетворенность условиями оказания услуг формируется под влиянием комплекса факторов, часть из которых оценивается в рамках независимой оценки качества. Ключевым направлением для её повышения является организация постоянного диалога с получателями услуг, позволяющего выявлять проблемы, определять их причины и находить оптимальные решения. Инструментами развития в этой области служат регулярный внутренний мониторинг удовлетворенности, а также тренинги для сотрудников, направленные на развитие коммуникативных навыков и профилактику профессионального выгорания.