

**Федеральное государственное бюджетное учреждение высшего образования
«Пермский государственный национальный исследовательский университет»**

Юридический факультет

Кафедра социальной работы и конфликтологии

**ОТЧЕТ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
В СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
В ОРГАНИЗАЦИЯХ,
ОКАЗЫВАЮЩИХ НА ТЕРРИТОРИИ ПЕРМСКОГО КРАЯ
УСЛУГИ ПО ВРЕМЕННОМУ ПРИЮТУ
ГРАЖДАНАМ, ПРИЗНАННЫМ НУЖДАЮЩИМИСЯ**

Пермь 2017

Содержание

Введение

1. Методика проведения независимой оценки. Критерии оценки
2. Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания
3. Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения
4. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания
5. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг
6. Рекомендации для учреждений по улучшению качества оказания услуг

Приложение

Введение

В августе 2017 года ФГБОУ ВО «Пермским государственным национальным исследовательским университетом» в соответствии с государственным контрактом (соглашением о сотрудничестве) с Министерством социального развития Пермского края была проведена независимая оценка качества предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания в организациях, оказывающих на территории Пермского края услуги по временному приюту гражданам, признанным нуждающимися.

В соответствии с государственным контрактом преподавателями кафедры социальной работы и конфликтологии юридического факультета ПГНИУ была обследована деятельность двух организаций:

- КГАУ «Центр социальной адаптации» г. Перми (отделение ночного пребывания по адресу ул. Героев Хасана, д. 47В, отделения «Милосердия» и «Социальная гостиница» по ул. Таборская, 22а);
- КГАУСОН «Центр социальной адаптации» г. Березники.

Независимой оценке подлежали условия предоставления получателям услуги по временному приюту гражданам, признанным нуждающимися.

Необходимость проведения независимой оценки качества услуг обусловлена нормами Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», в котором Правительству Российской Федерации было дано поручение разработать систему оценки качества предоставляемых социальных услуг. Необходимость проведения независимой оценки качества оказываемых социальных услуг как формы общественного контроля предусмотрена и Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации» №442 от 25.12.2013 г.

В связи с этим экспертной группой была поставлена цель – провести комплексное обследование организаций, являющихся поставщиками государственной социальной услуги по предоставлению временного приюта гражданам, признанным нуждающимися.

Экспертиза проводилась преподавателями кафедры социальной работы и конфликтологии юридического факультета ПГНИУ под руководством доктора социологических наук, профессора З.П. Замараевой. В экспертной деятельности приняли участие старшие преподаватели М.И.Григорьева, Е.Ю.Невельсон и Г.А.Телегина, а также студенты направления подготовки «Социальная работа» юридического факультета ПГНИУ И.Меведева, В.Меркулова, А.Пегушина, В.Серебрякова.

В процессе проведения независимой оценки экспертами ставились задачи:

- 1) проведение оценки информационной открытости и доступности учреждений стационарного социального обслуживания;
- 2) проведение оценки благоустроенности учреждений, комфортности помещений и их адаптированности для представителей маломобильных групп населения;
- 3) проведение оценки кадрового потенциала учреждений, квалификации и компетентности кадров.

Правовую основу для проведения независимой оценки качества услуг составили следующие нормативные акты:

1. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 28 декабря 2013 N 442-ФЗ;
2. Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг: Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 № 1236;
3. Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 № 1239;

4. О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания: приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.08. 2013 года № 391а;
5. 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): Приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 № 886н;
6. Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания: приказ Минтруда России №995 от 08.12.2014 г.
7. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. ГОСТ Р 52496-2005»;
8. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания». ГОСТ Р 52882-2007;
9. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий" ГОСТ Р 53064-2008»;
10. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий ГОСТ Р 53555-2009»;
11. Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения ГОСТ Р 52142-2013»;
12. О перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Пермском крае: Закон Пермского края от 08 декабря 2014 № 405-ПК;
13. Об утверждении плана по организации проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания, на 2016-2018 годы: Приказ Министерства социального развития Пермского края от 5 апреля 2016 года №СЭД-33-01-03-198.
14. О внесении изменений в Порядок предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, утвержденный приказом Министерства социального развития Пермского края от 31 октября 2014 г. №СЭД-33-01-03-556: приказ Министерства социального развития Пермского края от 30.01.2017 № СЭД-33-01-03-37.

1. Методика проведения независимой оценки. Критерии оценки

Независимая оценка качества услуг проводилась по следующим параметрам:

- 1) *Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания.*

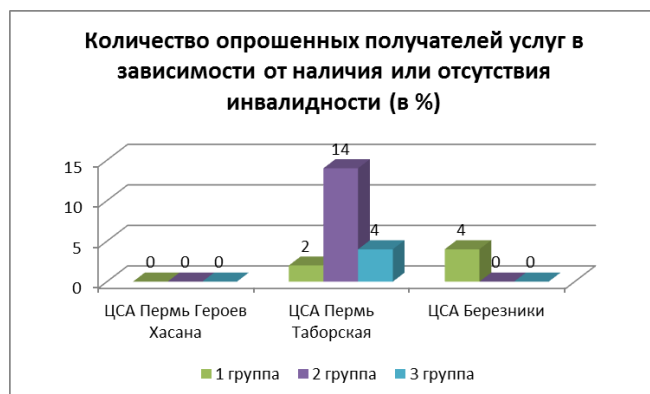
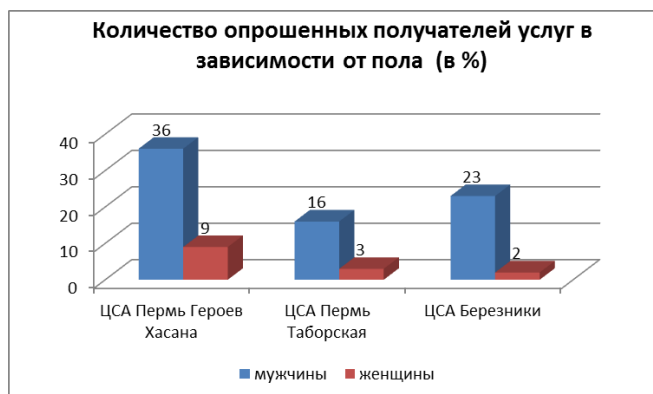
Процедура оценки:

- анализ 2 сайтов поставщиков социальных услуг методом контент-анализа;
- проведение эксперимента – обращений к поставщикам социальных услуг с различными вопросами о предоставлении услуг для людей, нуждающихся во временном приюте, по телефону и по электронной почте (по пять телефонных обращений в каждую организацию и пять сообщений по электронной почте) методом интервью;
- анализ информационных стендов организаций-поставщиков услуг методом наблюдения;
- анализ информационных буклетов и брошюр об организациях-поставщиках услуг методом контент-анализа;

- анализ степени удовлетворенности информационной открытостью и доступностью организаций и учреждений методом анкетирования получателей услуг.
- 2) *Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:*
Процедура оценки:
 - оценка доступности среды для маломобильных групп населения методом наблюдения;
 - оценка удовлетворенности получателей услуг доступностью среды (помещений для предоставления услуг внутри учреждения и благоустройством его территории) методом анкетирования;
 - оценка наличия и оборудованности помещений в организациях и учреждениях для предоставления социальных услуг (метод наблюдения); оценка наличия и оборудованности рабочих мест специалистов, оказывающих услуги получателям услуг (метод наблюдения и беседы со специалистами); оценка документационной обеспеченности деятельности специалистов (анализ документов (информационно-методических материалов, нормативно-правовых актов, журналов регистрации приема посетителей и иных документов, заполняемых специалистами в процессе оказания услуг), беседа со специалистами);
 - оценка кадровой (штатной) укомплектованности учреждений методом анализа документов – штатных расписаний поставщиков услуг.
 - 3) Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания:
 - методом анкетирования получателей услуг;
 - методом анализа документов – справок организаций и копий документов специалистов о повышении квалификации специалистов, оказывающих социальные услуги, за последние 3 года;
 - 4) Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг получателей услуг методом анкетирования получателей услуг и анализа документов – книг жалоб и предложений поставщиков реабилитационных услуг.

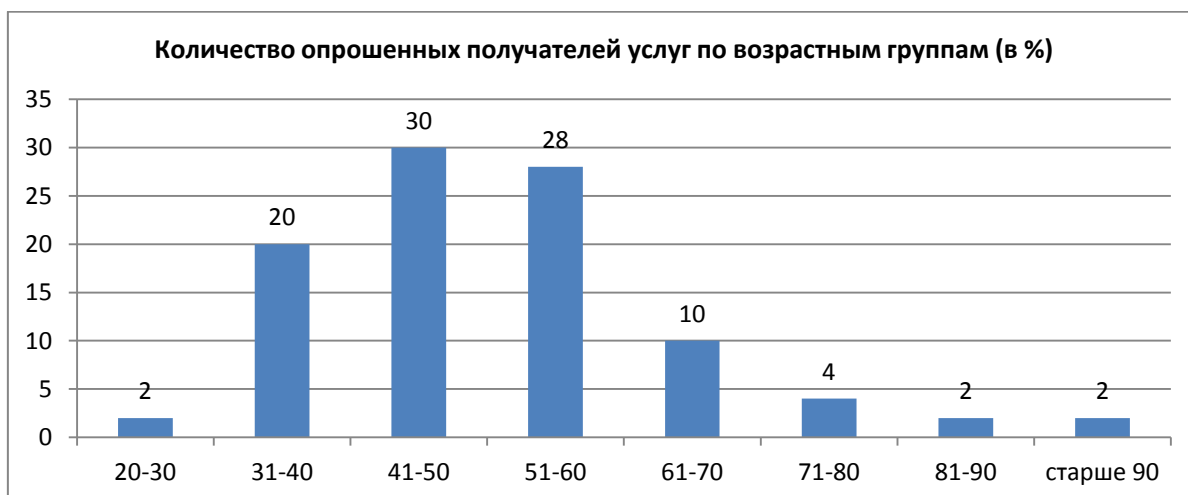
При проведении анкетирования было опрошено 56 клиентов (что составило 17% от общего количества получателей данного вида социальных услуг), получавших услуги в Центрах социальной адаптации Перми и Березников в августе 2017 года (анкетирование велось с помощью интервьюирования получателей лично в учреждении в момент проведения независимой оценки качества, а также путем самостоятельного заполнения получателями услуг анкет или заполнения получателями услуг с помощью специалистов учреждений).

Выборка для проведения анкетирования выглядит следующим образом:



При проведении НОК респондентами выступили представители всех возрастных групп, при этом, большая часть респондентов – мужчины среднего возраста. Демографические

характеристики опрошенных получателей услуг учитывались при обработке результатов анкетирования, при интерпретации данных.



По итогам проведения независимой оценки были составлены следующие рейтинги (см. Приложение):

- Рейтинг информационной открытости учреждений
- Рейтинг комфортности учреждений
- Рейтинг доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников учреждения
- Рейтинг удовлетворенности клиентов качеством оказания услуг в учреждении
- Итоговый рейтинг (суммарный по всем показателям)

2. Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

2.1. Показатель для анализа: полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))

а) оценка "открытости и прозрачности государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"

В соответствии с действующим законодательством о социальном обслуживании поставщики социальных услуг из числа государственных и муниципальных учреждений должны размещать информацию на сайте www.bus.gov.ru. КГАУ ЦСА г. Перми и КГАУСОН ЦСА г. Березники являются государственными учреждениями, информация о них на сайте www.bus.gov.ru содержится (см. табл. ниже). Однако, надо отметить, что на сайте заполнены не все разделы об учреждениях. Так, у обоих учреждений на сайте www.bus.gov.ru заполнены разделы «Контактная информация» и «Услуги и работы». Нет информации на сайте www.bus.gov.ru об имеющихся отзывах о работе учреждений (отзывах получателей услуг, их родственников), в связи с чем мы рекомендуем учреждениям дополнить эту информацию. Нет информации и о проведении независимо оценки качества, что объяснимо, так как она еще не проводилась. В итоге по данному параметру в соответствии с установленной системой оценивания¹ учреждения получили оценку 0,6 баллов каждое.

¹ 1 балл – имеется информация по всем разделам

№	Наименование учреждения	Наличие информации на сайте www.bus.gov.ru о головном учреждении на 09.08.2017 г.	В том числе заполнены/ не заполнены разделы	Итоговая оценка
1	Краевое государственное автономное учреждение «Центр социальной адаптации» г. Перми (КГАУ ЦСА г. Перми)	Информация об учреждении размещена.	«Контактная информация» + «Услуги и работы» + «Независимая оценка» - «Отзывы о работе» -	0,6
2	Краевое государственное автономное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальной адаптации» г. Березники (КГАУСОН ЦСА г. Березники)	Информация об учреждении размещена.	"Контактная информация" + "Услуги и работы" + "Независимая оценка" - "Отзывы о работе" -	0,6

б) оценка соответствия 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. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

Показатель 1.2 - это 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. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Речь идет о том, что поставщики социальных услуг должны формировать общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивать доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети "Интернет", в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания. Поставщики социальных услуг обязаны обеспечить открытость и доступность следующей информации:

- 1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- 2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- 3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- 4) 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;

0,6 балла – имеется информация по двум разделам

0,3 балла – имеется информация по одному разделу

0 баллов – информация по данной организации не представлена

5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

6) 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");

7) 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;

8) 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;

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

10) о финансово-хозяйственной деятельности;

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

12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

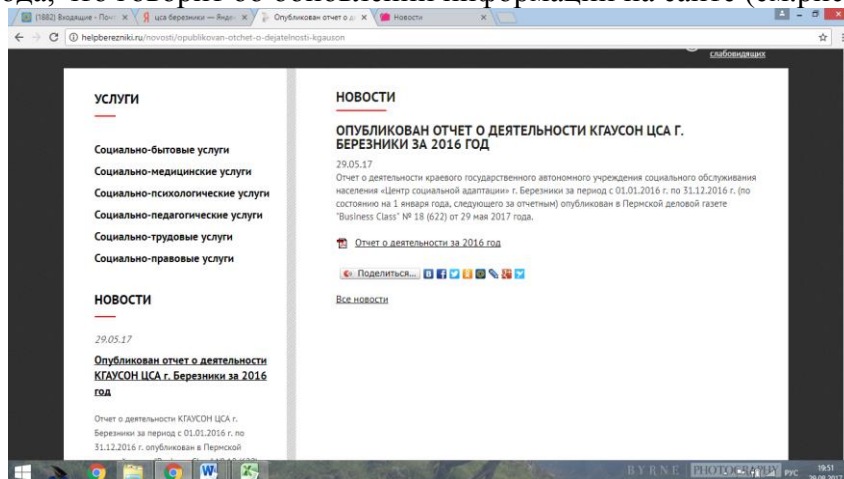
12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

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

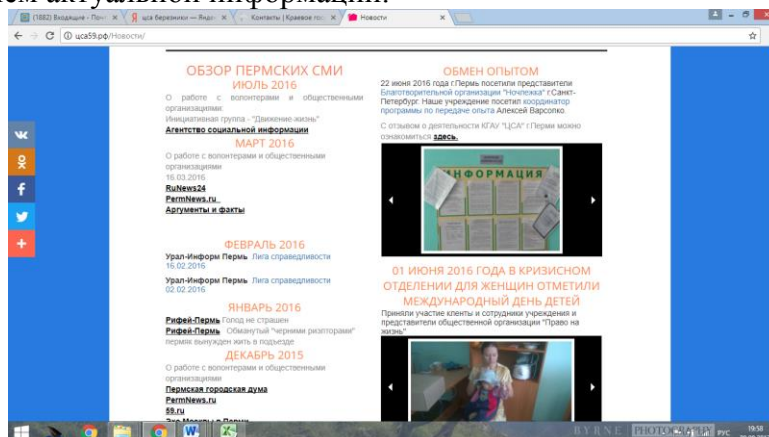
Указанная информация и документы подлежат размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет" и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений.

Надо отметить, что сайты учреждений внешне смотрятся достойно, заметна деятельность учреждений по приведению сайтов в соответствие с требованиями законодательства. Однако, очевидна ориентация сайтов не на получателей услуг, а на стремление выполнить официальные требования законодательства. Для получателей услуг сайты не очень удобны для использования, поиска необходимой информации.

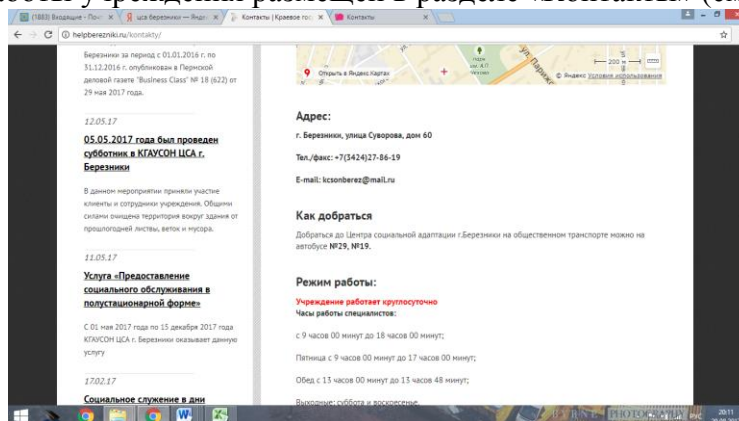
Сайт КГАУСОН ЦСА г. Березники внешне выглядит более «рабочим», обновляемым. Надо отметить, что на нем представлен отчет о деятельности учреждения, новости об учреждении 2017 года, что говорит об обновлении информации на сайте (см.рис.ниже).



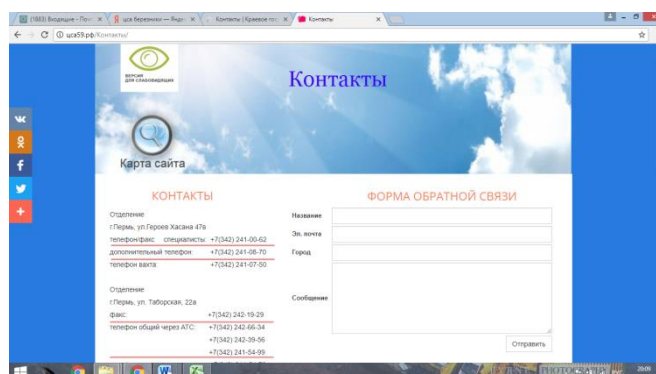
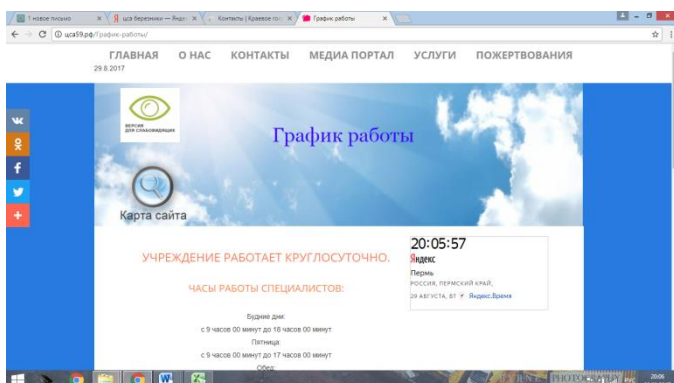
Сайт КГАУСОН ЦСА г. Перми выглядит менее «жизнеспособным», на нем содержится основная информация об учреждении, однако, новости, размещенные на сайте, датированы 2015-2016 годами, новой информации нет (см.рис.ниже). В связи с этим рекомендуем КГАУСОН ЦСА г. Перми обновить информацию об учреждении на сайте, следить за размещением актуальной информации.



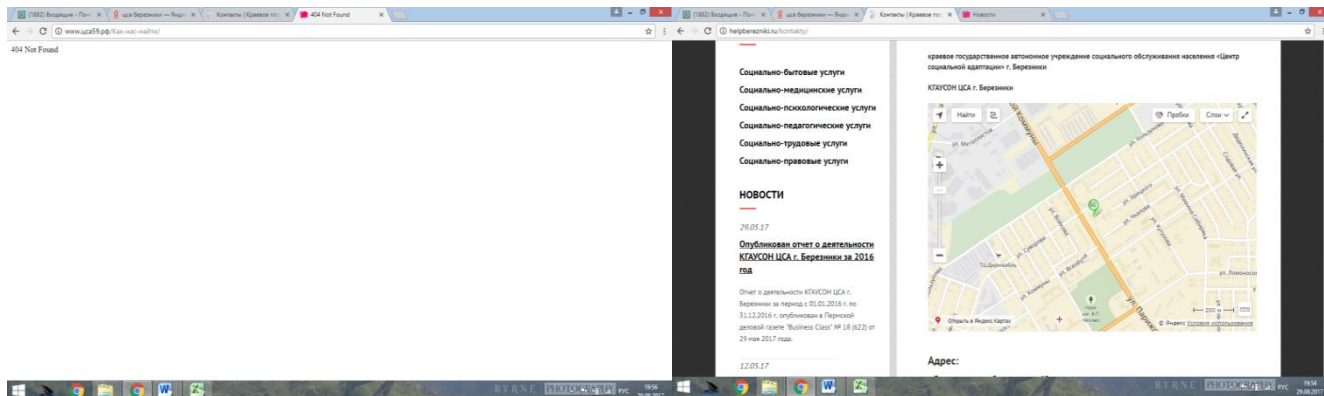
В соответствии с требованиями законодательства у обоих учреждений на сайте содержится информация о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты. Важно отметить, что раздел «контакты» вынесен для удобства поиска информации в отдельную вкладку. При этом, что удобно, на сайте ЦСА г. Березники график работы учреждения размещен в разделе «Контакты» (см. рис. ниже).



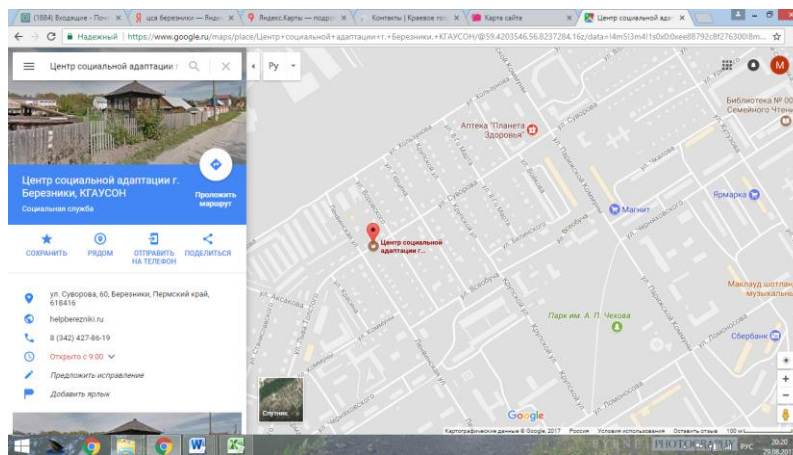
Чтобы найти график работы ЦСА г. Перми необходимо проделать более длинный путь – пройти через раздел «Карта сайта» и там найти вкладку «График работы» (см.рис.ниже). Вполне вероятно, не все посетители сайта могут догадаться открыть вкладку «Карта сайта», поэтому можно рекомендовать специалистам КГАУСОН ЦСА г. Перми разместить информацию о работе учреждения в разделе «Контакты» для удобства пользователей сайта.



Важно отметить, что оба сайта содержат не только адреса и контакты учреждений, но и схему проезда до учреждения с помощью различных видов транспорта и карты, помогающие сориентироваться в поиске учреждения. Однако, к сожалению, надо отметить, что если пройти на сайте ЦСА г. Перми по вкладке «Карта сайта» - «Как нас найти» - карты с указанием маршрута до учреждения не открываются (см.рис.ниже слева).

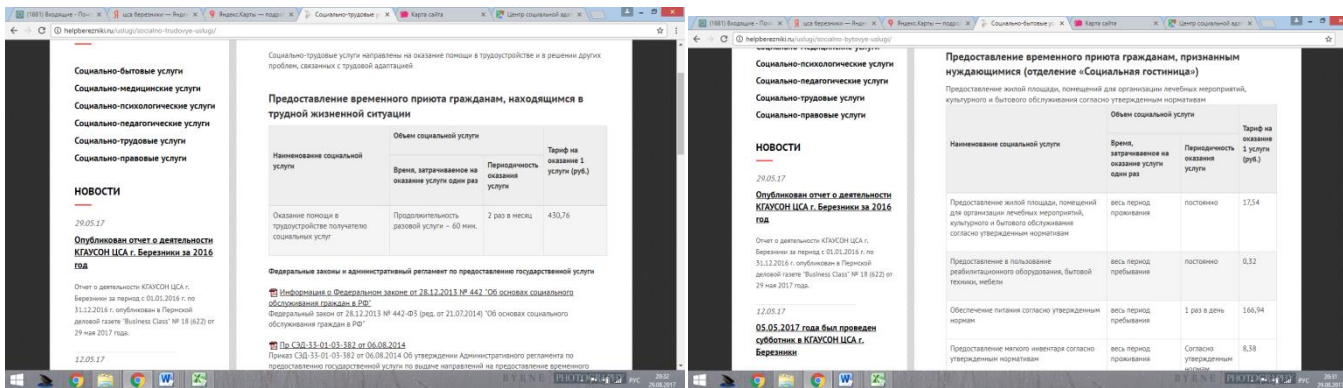


Информация о месте нахождения и схеме проезда (карта) о ЦСА г. Березники на официальном сайте учреждения имеется (см.рис.выше справа), однако, при поиске данных о нем через систему Google на заданный адрес система дает неправильное местонахождение учреждения и его фото. Данная информация может ввести в заблуждение людей, разыскивающих учреждение. Поэтому хотелось бы рекомендовать ЦСА г. Березники актуализировать информацию об учреждении в системе Google, насколько это возможно.



У обоих учреждений на официальном сайте есть информация о структуре и об органах управления организации социального обслуживания, о форме социального обслуживания и видах социальных услуг. Информация о порядке и об условиях предоставления социальных услуг, а также о тарифах на них экспертами была зафиксирована только на сайте ЦСА г. Березники (см.рис.ниже). В связи с этим рекомендуем ЦСА г. Перми обновить соответствующий раздел сайта и внести требуемую федеральным законодательством информацию.

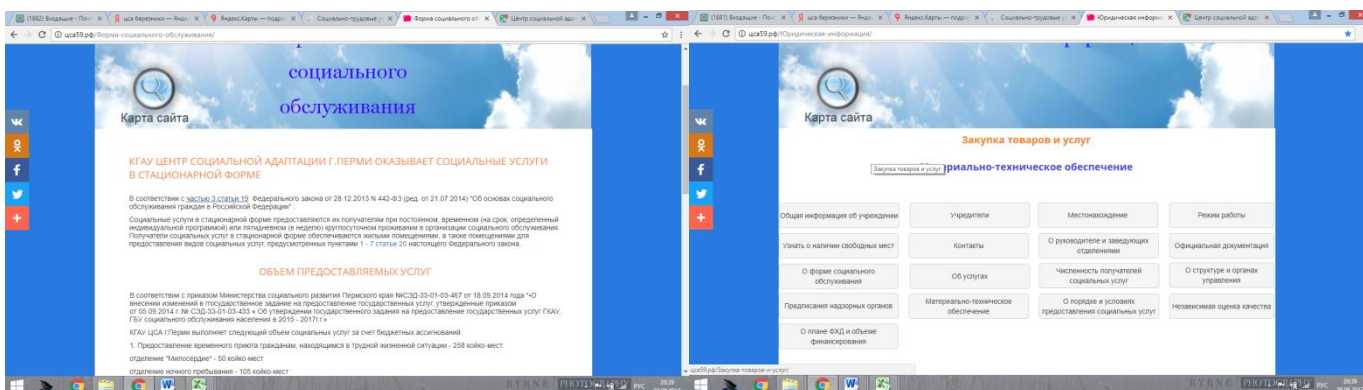
Надо отметить, что на сайте ЦСА г. Березники в описании предоставляемых услуг представлены нормативно-правовые акты, регулирующие процесс предоставления услуг (см.рис.ниже слева).



На сайте ЦСА г. Перми нормативные акты в разделе «Услуги» не представлены, однако, имеются гиперссылки на тексты документов в СПС «Консультант Плюс» в разделе «Формы социального обслуживания» (см. рис. ниже слева).

Получатели услуг ЦСА г. Перми в ходе анкетирования высказали пожелание, чтобы на сайте учреждения был отражен перечень услуг, предоставляемых учреждением, и тарифы на них (клиент имел в виду возможность получения платных услуг в учреждении). Это можно отметить как рекомендацию для ЦСА г. Перми.

На сайте ЦСА г. Перми эксперты увидели несоответствие (см.рис.ниже справа): так, если открыть вкладку «Карта сайта» - «Юридическая информация», на сайте открывается раздел «Значимая информация», где представлены основные блоки сайта, которые работают как гиперссылки, при нажатии на которые, например, на заголовок «О порядке и условиях предоставления услуг» открывается файл в MS Excel «Договор о предоставлении социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания». Хотелось бы рекомендовать разместить в данном разделе действительно реальную информацию о порядке предоставления социальных услуг (в соответствии с приказом Министерства социального развития Пермского края «О внесении изменений в Порядок предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, утвержденный приказом Министерства социального развития Пермского края от 31 октября 2014 г. №СЭД-33-01-03-556» от 30.01.2017 № СЭД-33-01-03-37).



На сайте ЦСА г. Перми представлена информация 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. Для получения информации необходимо открыть вкладку «Карта сайта» - «Юридическая информация», на сайте открывается раздел «Значимая информация», где по вкладке «Численность получателей социальных услуг» открывается текстовый документ – актуальная информация о количестве мест и количестве получателей услуг в отделениях ЦСА г. Перми (информация

идентична, но, коль скоро требование федерального закона – формулировать информацию таким образом – важно отметить наличие этой информации на сайте ЦСА г. Перми – см.рис.ниже). На сайте ЦСА г. Березники информация о количестве мест в учреждении есть, но отсутствует информация о количестве получателей услуг. И даже то, что на сайте ЦСА г. Березники есть информация о наличии/отсутствии свободных мест в учреждении, не позволяет экспертам отметить наличие данного показателя, поэтому, рекомендуем ЦСА г. Березники внести данный пункт в описание учреждения.

Наименование отделения	Отделение "Милосердие"	Отделение "Социальная гостиная"	Отделение «Ночного пребывания»	Кризисное отделение для женщин с детьми
Адрес, контактные телефоны	г. Пермь, ул. Таборская, 22а 8 (342) 242-66-34 8 (342) 242-39-56	г. Пермь, ул. Таборская, 22а 8 (342) 242-66-34 8 (342) 242-39-56	г.Пермь, ул. Героев Хасана, 47в 8(342)241-00-62	+7(992)200-18-56 (круглосуточно для ситуаций домашнего насилия)
Максимальное количество мест	50	105	103	16
Численность получателей социальных услуг	50	105	103	16

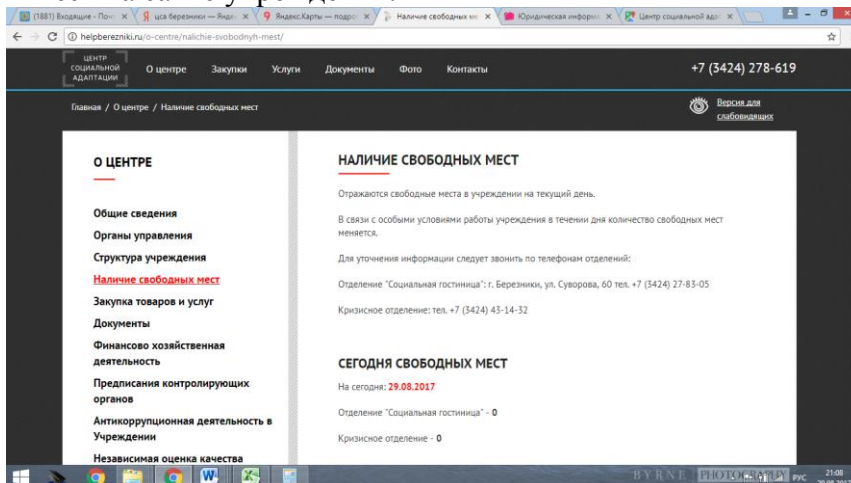
На сайте обоих учреждений есть информация о руководителе учреждения, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), однако, информация о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы) есть только на сайте ЦСА г. Березники (см.рис.ниже справа). Рекомендуем ЦСА г. Перми разместить аналогичную информацию (с согласия специалистов учреждения), это повысит информационную открытость учреждения.

ФИО	Занимаемая должность	Уровень образования	Квалификация, ученым степень, ученым звание	Общий стаж работы	Стаж работы в учреждениях социального обслуживания
АУИ					
Шанина Валерия Александровна	Директор	Высшее	Степень бакалавра искусств (специальность по направлению «Музыкальное искусство эстрады», квалификация «бакалавр по направлению «Музыка»)	15 лет 1 мес.	15 лет 1 мес.
Гаврилова Ольга Александровна	Главный бухгалтер	Высшее	Квалификация бакалавр по направлению «Музыка»	28 лет 9 мес.	9 лет 4 мес.
Отделение «Социальная гостиная»					
Гаврилова Марина Евгеньевна	Заместитель начальника отделения	Среднее профессиональное	Квалификация специалист по специальности «Социальная работа»	27 лет 11 мес.	15 лет 10 мес.
Шанина Вера Юрьевна	Специалист по социальной работе	Высшее	Квалификация специалист по специальности «Социальная работа»	11 мес.	4 мес.

Информация 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") представлена только на сайте ЦСА г. Перми, поэтому рекомендуем ЦСА г. Березники разместить данную информацию на сайте учреждения.

Информация 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, размещена только на

сайте ЦСА г. Березники (см.рис.ниже), рекомендуем ЦСА г. Перми отразить информацию о наличии свободных мест на сайте учреждения.

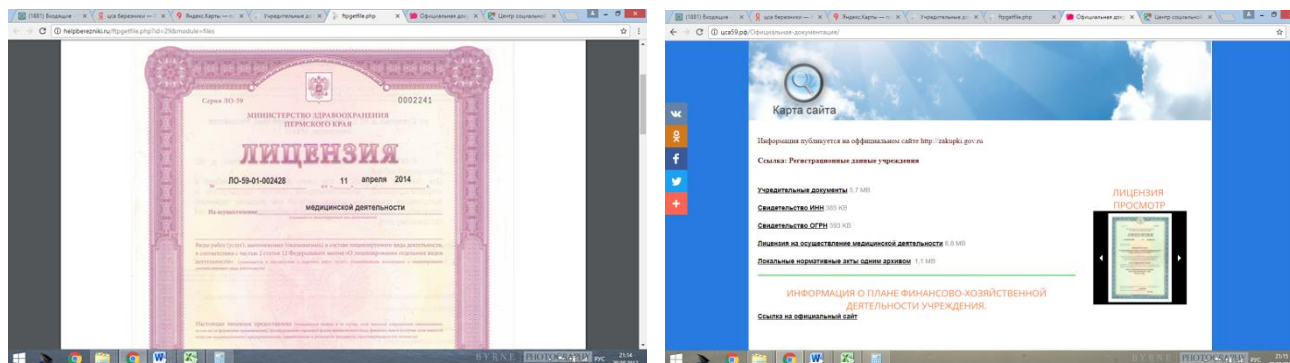


Информация об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц представлена на сайте ЦСА г. Березники (см.рис.ниже), на сайте ЦСА г. Перми данной информации нет, рекомендуем дополнить данный раздел.

Виды социальных услуг	Объем предоставляемых социальных услуг, ед.
Отделение «Социальная гостиница»	
- социально-бытовые услуги	26890
- социально-медицинские услуги	348
- социально-психологические услуги	409
- социально-педагогические услуги	0
- социально-трудовые услуги	180
- социально-правовые	788
ИТОГО	28615

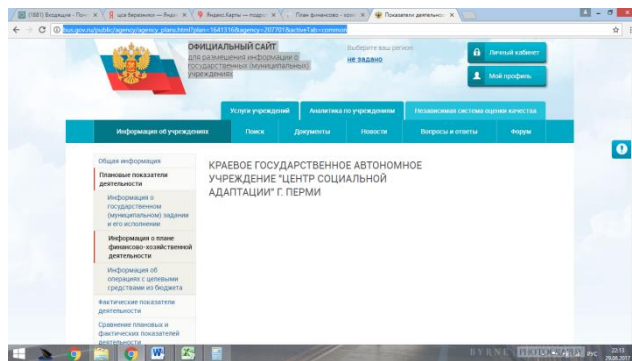
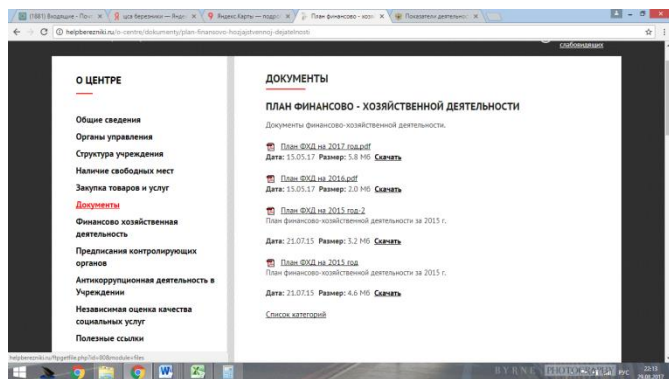
Кризисное отделение помощи женщинам, женщинам с детьми, оказавшимся в трудной жизненной ситуации

Информация о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, есть на сайте обоих учреждений (см.рис.ниже).

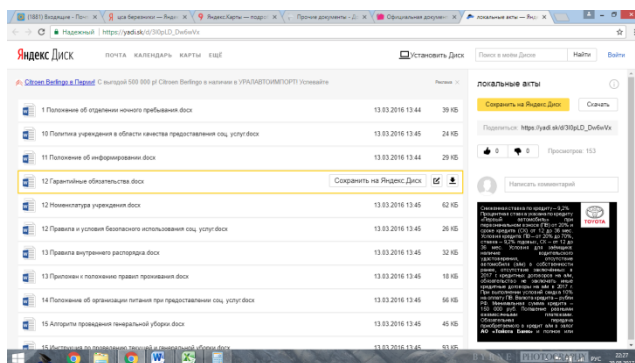
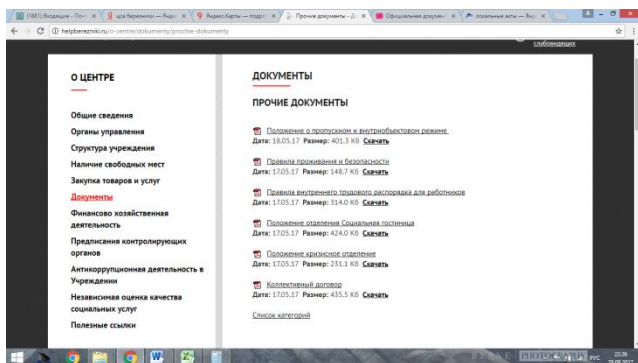


Информация о финансово-хозяйственной деятельности на сайте ЦСА г. Березники представлена в специальном разделе, который легко найти на главной странице сайта (см.рисунок ниже слева). Для того, чтобы найти данную информацию на сайте ЦСА г. Перми

необходимо проделать путь «Карта сайта» - «Юридическая информация», открыть раздел «Значимая информация», где по вкладке «О плане финансово-хозяйственной деятельности» открывается ссылка на Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях http://bus.gov.ru/public/agency/agency_plans.html?plan=1641316&agency=207701&activeTab=common, на котором размещены соответствующие планы ЦСА г. Перми (см.рис. ниже справа).



Информация о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре у ЦСА г. Березники размещена на официальном сайте (см.ниже рис.слева), на сайте ЦСА г. Перми – на Яндекс диске, на который есть ссылка с официального сайта учреждения (см.ниже рис.справа). однако, мы рекомендуем специалистам ЦСА г. Перми доработать, актуализировать перечень размещенных на диске документов, доработать его в соответствии с требованиями законодательства о размещении информации на сайте и сделать более удобным для поиска и использования информации.



Информация о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний содержится на сайтах обоих учреждений, информации о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания на сайтах обеих организаций нет, так как НОК в учреждениях еще не проводилась.

Таким образом, можно говорить о неполном соответствии информации о деятельности ЦСА г. Перми и ЦСА г. Березники, размещенной на официальных сайтах организаций 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" по состоянию на август 2017 года (см.таблицу ниже). При этом, показатели соответствия информации довольно высокие – 69% для ЦСА г. Перми и 77% для ЦСА г. Березники. Рекомендуем организациям провести работу по совершенствованию сайтов организации.

		П. 1, ч.2, ст 13.	П.2, ч.2, ст 13	П. 3, ч.2,ст 13	П 4, ч.2,ст. 13	П. 5, ч.2, ст.13	П. 6, ч.2, ст. 13	П. 7, ч.2, ст. 13	П. 8, ч.2,с т.13	П.9 , ч.2, ст. 13	П.1 0, ч.2, ст. 13	П.1 1, ч.2, ст. 13	П.12, ч.2,ст. 13	П.1 2.1, ч.2, ст. 13		
№ п / п	Наименование учреждения	О дате государственной регистрации, об учредителе, о месте нахождения, филиалах графика 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	О руководителе, его заместителях, руководителей филиалов, о персональном составе работников	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджета РФ и за счет физ. и юр. лиц	О наличии лицензий в соответствии с законодательством	О финансово-хозяйственной деятельности	О правилах внутреннего распорядка, правилах внутреннего трудового распорядка	О наличии предписаний органов, осуществляющих гос. контроль, и отчетов об исполнении указанных предписаний	О проведении независимой оценки качества оказания услуг	Измерение показателя, %	Значение показателя в баллах
1	ЦСА г. Перми	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-	+	-	69	0,7	
2	ЦСА г. Березники	+	+	+	-	+	-	+	+	+	+	+	-	77	0,8	

в) оценка наличия информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.

Анализ информационных стендов

Для анализа информационной доступности учреждений социального обслуживания был использован метод наблюдения. Экспертами проведен осмотр информационных стендов, где предоставляется информация для потребителей услуг, сделан анализ информационных буклетов.

Экспертами фиксировалось наличие/отсутствие информации на стендах учреждений:

- наличие информации об организации, учредителе, руководителе, руководителях филиалов

- наличие информации о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией

- наличие на стенде Приказа Минсоцразвития Пермского края «Об утверждении

Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме» от 31 октября 2014 г. №СЭД-33-01-03-556

- наличие информационных брошюр и буклетов об организации

В соответствии с методикой оценки учреждений социального обслуживания наличие данной информации на стендах оценивалось в 0,25 баллов за наличие каждого показателя. Всего по данному показателю каждая организация могла получить 1 балл.

Наблюдение показало, что в организациях уделяется большое внимание информационным стендам. Эксперты сделали следующие выводы.

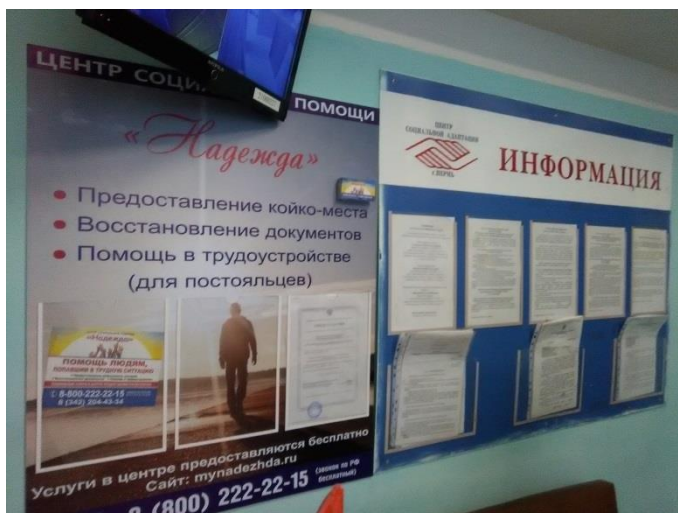
1. В обеих организациях присутствуют информационные стенды.

2. На стендах размещается актуальная информация, которая обновляется.

3. Стенды ЦСА г. Перми и ЦСА г. Березники содержат информацию об организации, учредителе, руководителе, руководителях филиалов.



*Информационный стенд для клиентов
ЦСА г. Березники*

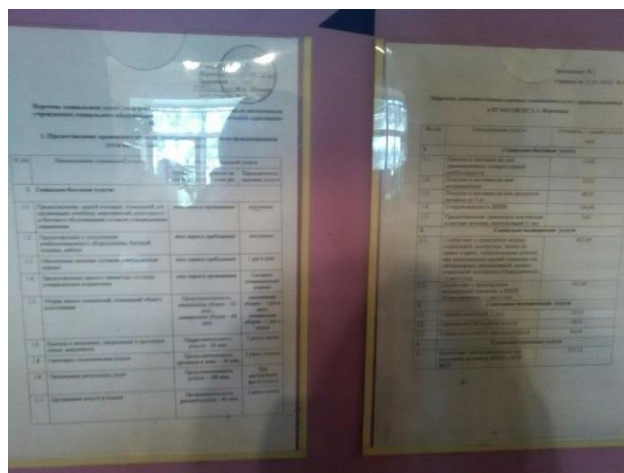


*Информационный стенд для клиентов
ЦСА г. Перми (ул. Таборская, 22а)*

4. В ЦСА г. Перми и ЦСА г. Березники на информационных стендах размещен Приказа Минсоцразвития Пермского края «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме» от 31 октября 2014 г. №СЭД-33-01-03-556, что является необходимым, но в ЦСА г. Березники представлена информация о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией, кратко в доступной для клиентов форме (см.рис.ниже справа). Рекомендуем разместить подобную информацию на стенде ЦСА г. Перми.



*Информационный стенд для клиентов
ЦСА г. Перми (ул. Героев Хасана, 47В)*



*Информационный стенд для клиентов -
перечень оказываемых услуг, ЦСА г. Березники*

Надо отметить то, что в ЦСА г. Перми на ул. Героев Хасана, 47В есть специальная папка, где собран разнообразная информация, которая может быть полезна клиентам. Также ЦСА г. Перми активно размещает информацию о негосударственных организациях, которые также могут оказать услуги по временному приюту, срочной социальной помощи и

содействия в оформлении документов людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию – получателям услуг ЦСА (см.рис.ниже).



Анализ информационных буклетов/брошюр

Информационные буклеты/брошюры экспертам были представлены только в ЦСА г. Перми, они содержат информацию об учреждении, контактных телефонах, предлагаемых получателям услугах, схеме проезда (см.фото вверху слева), есть два вида информационных буклетов. Надо отметить, они удобны для использования. В ЦСА г. Березники в данный момент информационных материалов нет.

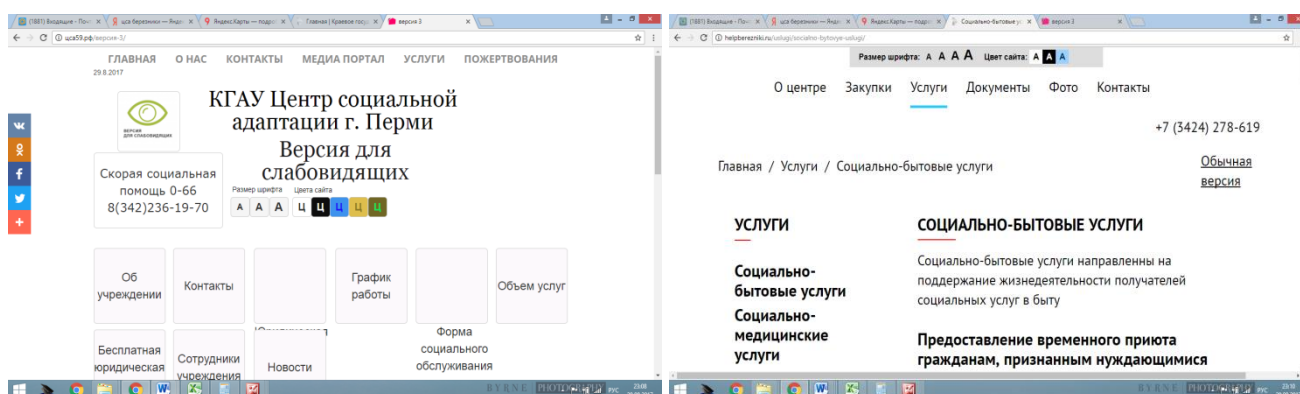
В итоге по данному критерию каждое учреждение получает 0,75 балла.

В качестве рекомендации можно высказать пожелание ЦСА г. Перми разместить краткий перечень предоставляемых услуг и тарифы на услуги, а ЦСА г. Березники разработать и распространить информационные буклеты/брошюры.

2.2. Показатель для анализа: наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению

У обеих организаций есть версии сайта для слабовидящих. При проведении НОК эксперты увидели, что при увеличении шрифта на сайте ЦСА г. Перми сбиваются заголовки, на сайте ЦСА г. Березники такого обнаружено не было (см.рис. ниже). При этом, выбор цветовых гамм сайта у сайта ЦСА г. Перми больше, чем у ЦСА г. Березники.

Рекомендуем доработать версии сайтов для слабовидящих и протестировать их с участием слабовидящих людей.



2.3. Показатель для анализа – наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг.

Все организации, проверенные в ходе независимой оценки, оказались доступны с точки зрения наличия информации о возможности обращения в организацию по телефону, посредством электронной почты.

2.4. Показатель для анализа – результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг

Для оценки поставщиков по данному показателю экспертами был проведен эксперимент: в организации обращались разные люди с разными вопросами посредством электронной почты или телефонных звонков, ответы специалистов оценивались экспертами. В каждую организацию было сделано 5 звонков разными людьми с разными вопросами, были направлены письма по электронной почте, ответы на которые ожидалось в течение месяца (30 дней – в соответствии с законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ, и это тоже оценивалось). В итоге получились следующие результаты.

№ п/п	Наименование учреждения	Дистанционное взаимодействие (п. 3)		Результативность обращений ² (п. 4)	
		Наличие телефона	Наличие эл. почты	телефон	эл. почта
1	ЦСА г. Перми	1	1	0,8	0,2
2	ЦСА г. Березники	1	1	1	1

Подробнее результаты эксперимента по обращению в ЦСА г. Перми и ЦСА г. Березники с помощью дистанционных способов взаимодействия («контрольные закупки») представлены ниже.

² 0 – ответ не получен

0,2 – ответили не по делу

0,6 – ответ не полностью

1 – запрошенная информация предоставлена в полном объеме

Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации

Краевое государственное автономное учреждение «Центр социальной адаптации» г. Перми (КГАУ ЦСА г. Перми)	
Обращение в учреждение	Ответ учреждения
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="text-align: left;"> <p>Ира Медведева кому: socpriut 3 дн. назад Подробнее</p> </div> <div style="text-align: right;"> </div> </div> <p>Здравствуйте!</p> <p>Меня зовут Ирина, и я живу по соседству с одной женщиной преклонного возраста, Василисой Степановной. Мы с ней знакомы очень много лет, поэтому я всегда в курсе, что происходит у неё в жизни. А в последнее время происходит не самое лучшее. К ней приехала жить дочь с мужем, что то у них не заладилось в Кирове, где они жили, и они вернулись. Сначала все было хорошо, Василиса Степановна была счастлива, хлопотала все по дому для них, готовила, убирала, стирала, пока Люба, её дочь, ходила со своим мужем на вечеринки, пикники и прочие мероприятия. А потом вдруг начались у них ссоры. Люба кричала на Василису Степановну по любому поводу, что кран плохо закрыла, что пыль на подоконнике, что она места много занимает и так далее. Василиса Степановна все чаще сидела у меня, печалилась и не могла понять, что же такое происходит.</p> <p>Но вчера случился просто из ряда вон выходящий случай. Люба просто выставила свою мать на лестничную клетку, в одном халате и тапочках, и сказала уходить и не возвращаться больше и что от неё одни проблемы.</p> <p>Помогите пожалуйста, Василиса Степановна очень хороший человек, добрый, открытый. Спасибо вам заранее!</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="text-align: left;"> <p>КГАУ ЦСА г.Перми кому: мне 3 дн. назад Подробнее</p> </div> <div style="text-align: right;"> </div> </div> <p>Добрый день, Ирина!</p> <p>Мы всегда готовы помочь людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.</p> <p>Для того, чтобы понять реальную картину позвоните по тел: 8-992-200-18-56 (Людмила Эдуардовна) и в подробности изложите суть.</p> <p>НЕ ОТКЛАДЫВАЙТЕ ЗВОНОК!!!</p> <p>С уважением, Петров Д.В</p> <p>Директор КГАУ ЦСА г.Перми</p> <p>тел: 8 (342) 242-66-34</p> <p>сот: 8-952-315-41-01</p>
<p>From: Вопрос о стоимости услуг [mailto:no-reply@цса59.рф] Sent: Wednesday, August 02, 2017 11:40 PM To: socpriut@perm.ru Subject: Inquiry from the web page</p> <p>Название: Вопрос о стоимости услуг</p> <p>Эл. почта: g.dolzhenkova@list.ru</p> <p>Город: Пермь</p> <p>Сообщение:</p> <p>Здравствуйте, оказывает ли ваша организация социальные услуги одиноким престарелым, находящим места жительства? Какие в данном случае могут быть предоставлены услуги и какова их стоимость на отделений лучше обратиться в данном случае и какие документы понадобятся? Если престарелому в в предоставлен временный приют, подразумевает ли это организацию питания и медицинского обслуживания каких условиях? Заранее, спасибо!</p>	<p>RE: Inquiry from the web page КГАУ ЦСА г.Перми <socpriut@perm.ru> Кому: 'Вопрос о стоимости услуг' 3 августа, 11:28</p> <p>Добрый день!</p> <p>Всю информацию о работе учреждения Вы можете найти на сайте цса59.рф</p> <p>С уважением, Петров Д.В</p> <p>Директор КГАУ ЦСА г.Перми</p> <p>тел: 8 (342) 269-44-56</p> <p>сот: 8-952-315-41-01</p>

Вывод: На сайте организации корректно работает форма обратной связи, при использовании которой был получен ответ по указанному адресу электронной почты.

На обращение посредством электронной почты так же был отправлен ответ. В ответах на обращения были использованы корректные обращения, указаны должность и контакты отвечающего. Однако, по содержанию ответы носили характер «отписки» со ссылкой на официальный сайт организации.

Краевое государственное автономное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальной адаптации» г. Березники (КГАУСОН ЦСА г. Березники)

Обращение в учреждение	Ответ учреждения
<p>Вторник, 8 августа 2017, 13:57 +05:00 от Ира Медведева <irishanelson11@gmail.com>:</p> <p>Здравствуйте! Меня зовут Ираида, мне 31 год. У меня есть двое несовершеннолетних детей, девочка и мальчик, есть также муж, и вроде бы полная семья, но семьей это назвать нельзя. Муж - в прошлом кандидат в мастера спорта по боксу, поэтому привык решать все вопросы исключительно силой. Избивает меня и, самое главное, детей. По малейшему поводу, даже от самой никчемной провинности нам очень достаётся от него, он может кинуть в ребёнка железной табуреткой, в меня - шкафом, и уже нет никаких сил это терпеть. Полицию вызываем регулярно, но что они могут? Приезжают, заберут его на несколько суток, потом он возвращается и становится ещё хуже. Угрожает, что даже если сядет в тюрьму, то все равно нас достанет через своих друзей. В последнее время пристрастился к алкоголю. Если я ему не поставлю на стол бутылку, то угрожает выкинуть меня и детей с пятого этажа. Уходить от него пыталась, тайком уезжала с детьми, но он находил и заставлял вернуться самыми разными способами. Вы - моя последняя станция, если возможно, помогите мне и мои детям! Заранее спасибо!</p>	<p align="center">КГАУСОН ЦСА г. Березники</p> <p align="center">Входящие</p> <p>В Виктория кому: мне 3 дн. назад Подробнее</p> <p>Добрый день Ираида! Мы можем предложить Вам услуги кризисного отделения, предоставить временный приют сроком до 3 месяцев. Вам окажут не только социально-бытовые услуги, но и социально-психологическую помощь, социально-правовую помощь. Вы можете обратиться по адресу: г. Березники, ул. Суворова, 60 (остановка 45 магазин). О предоставляемых услугах Вы можете найти на нашем сайте: www.helpberezniki.ru, в разделе услуги.</p> <p>С уважением, директор КГАУСОН ЦСА г. Березники Шамина Виктория Александровна</p> <p>Вторник, 8 августа 2017, 13:57 +05:00 от Ира Медведева <irishanelson11@gmail.com>:</p> <p>Здравствуйте! Меня зовут Ираида, мне 31 год. У меня есть</p>

вопрос
Галина Долженкова <g.dolzhenkova@list.ru>
Кому: kconbercz@mail.ru
2 августа, 23:33

Добрый день!

Родственник скоро освобождается из колонии. Я его приютить не могу, но слышала что в соцзащите что ваше учрежден принять. Но он не инвалид, льгот не имеет. Он еще не пенсионер, можете ли вы помочь ему с работой? Сколько будет документы собирать, чтобы к вам попасть?

Галина Долженкова

Виктория
Входящие, 3 августа, 9:24 [подробнее](#)

Добрый день! Да, он может обратиться в наше учреждение, по адресу: г. Березники, ул. Суворова, 60. Для прожо предоставить медицинскую комиссию: необходимо **заключение врача (фтизиатра)**, что у гражданина нет тубе **флюорографии, флюорокадр**, а также отметка о кожно-венерических заболеваниях. Данную комиссию можно повторных анализов. ИК по заявлению осужденного могут направить в наш адрес запрос, о том, что граждани нам, указывая конкретную дату освобождения. Проживание бесплатно, до первой официальной зарплаты, про соблюдении правил проживания.

С уважением,
директор КГАУСОН ЦСА г. Березники
Шамина Виктория Александровна

Среда, 2 августа 2017, 23:32 +05:00 от Галина Долженкова <g.dolzhenkova@list.ru>:
Добрый день!
Родственник скоро освобождается из колонии. Я его приютить не могу, но слышала что в соцзащите что ваше учреждени

УСЛУГИ

- Социально-бытовые услуги
- Социально-медицинские услуги
- Социально-психологические услуги
- Социально-педагогические услуги
- Социально-трудовые услуги
- Социально-правовые услуги

НОВОСТИ

29.05.17
Опубликован отчет о деятельности КГАУСОН ЦСА г. Березники за 2016 год

Отчет о деятельности КГАУСОН ЦСА г. Березники за период с 01.01.2016 г. по

Пожалуйста, проверьте настройки Вашего браузера и включите JavaScript

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Имя: * Галина

E-mail: g.dolzhenkova@list.ru

Телефон:

Текст Вашего сообщения: *
Родственник скоро освобождается из колонии. Я его приютить не могу, но слышала что в соцзащите что ваше учреждение может принять. Но он не инвалид, льгот не имеет. Он еще не пенсионер, можете ли вы помочь ему с работой? Сколько будет документы собирать, чтобы к вам попасть?

Пожалуйста, проверьте настройки Вашего браузера и включите JavaScript.

Отправить

* обязательное поле

Вывод: На сайте организации НЕкорректно работает форма обратной связи, ее использование невозможно при использовании стандартных программ и приложений.

На обращение посредством электронной почты были отправлены ответы. В ответах на обращения были использованы корректные обращения, указаны должность и контакты отвечающего. По содержанию ответы в полной мере удовлетворяли запрос, также, при общении посредством электронной почты, обратившийся задавал уточняющие вопросы, на которые представители организации корректно и полно отвечали.

Результативность обращений при использовании телефонной связи для получения необходимой информации

ЦСА г. Пермь:

• 02.08.2017

«Добрый день! Подскажите, как до вас добраться? Временно нахожусь у друга в Мулянке. Как до вас доехать?»

• 09.08.2017

«Здравствуйте, у вас инвалиды могут временно пожить, если нет постоянного места жительства? На какое время они могут к вам поселиться? Какие бумаги собирать?»

• 11.08.2017

«Алло, мне надо прописку. Я после освобождения нигде не могу устроиться на работу из-за того, что фактически БОМЖ. Вы мне можете помочь?»

• 11.08.2017

«Здравствуйте, у вас надо что-то платить за проживание? Питание – платно или бесплатное? Как получить направление к вам?»

• 03.08.2017 и 04.08.2017 общение по телефону не состоялось, т.к. в течение 2 часов трубки не брали.

В целом, информацию, полученную в качестве ответов на вопросы, заданные потенциальными получателями социальных услуг по телефону, можно охарактеризовать, как полную и удовлетворяющую сути запроса. Администраторы, отвечавшие на телефонные звонки, проявляли внимание и уважение при общении. Однако, в одном из случаев общения 11.08.2017 специалист перенаправил звонившего, но по указанному им номеру телефону трубку не взяли. Также, стоит отметить, что 2 дня, когда осуществлялись контрольные звонки, до учреждения дозвониться не удалось.

ЦСА г. Березники:

• 02.08.2017

«Здравствуйте, у меня сестра-пенсионерка осталась без жилья, у меня нет возможности ее к себе забрать. Слышала, что вы даете в таких случаях временный приют. Какие нам готовить документы, чтобы она могла к вам попасть?»

• 03.08.2017

«Здравствуйте! Какие у вас часы работы, приема? Человек хочет у вас проконсультироваться по поводу получения у вас услуг.»

• 04.08.2017

Добрый день! У вас есть места для освободившихся?

• 09.08.2017

«Здравствуйте, у нас у дома ночует дедушка, говорит, что приехал из Добрянки, там жил у знакомой просто так без прописки. Если мы к вам его отведем, вы с ним поработаете? На какую помощь у вас он может рассчитывать?»

• 11.08.2017

«Здравствуйте, вы принимаете на проживание одиноких пенсионеров?»

Ответы на телефонные звонки были содержательными и полными. Информация, которую предоставляли отвечающие специалисты, являлась руководством к действию по заданному вопросу. Отвечающие специалисты проявляли при общении внимательность и уважение к обращающемуся. В итоге звонивший был максимально информирован.

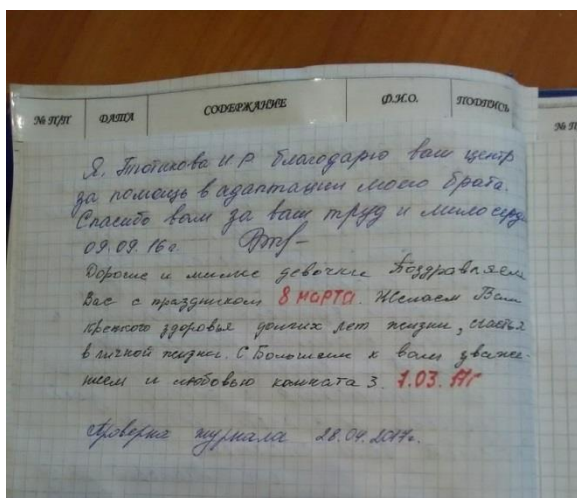
Таким образом, можно рекомендовать ЦСА г. Березники доработать функцию обратной связи на сайте учреждения, а ЦСА г. Перми попросить специалистов более полно и компетентно, вежливо и корректно отвечать на запросы.

2.4. Показатель для анализа: наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания

а) лично в организацию социального обслуживания

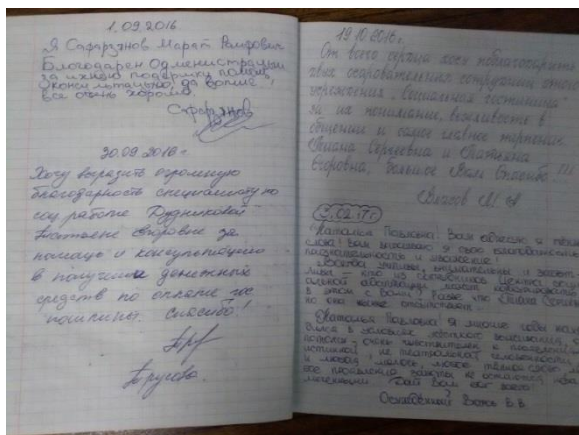
Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг оценивалось посредством наблюдения (наличие информации о руководстве учреждения, специалистах учреждения, наличии времени приема получателей услуг руководителем организации или заведующей отделением). Анализировалось также наличие книги жалоб, отзывов и предложений, их заполняемость и проверяемость руководителем, а также наличие иных способов «обратной связи» в организации, например, «ящики» обратной связи. В итоге по данному показателю организация могла получить 1 балл (по 0,33 балла за наличие каждого показателя).

Надо сказать, что время приема руководителя организаций или заведующих отделениями есть во всех проверенных организациях (например – см. рисунок ниже). Во всех организациях есть и книги жалоб и предложений, которые доступны клиентам, регулярно заполняются (см.рисунки ниже), а также ящики для анонимных обращений получателей услуг.



Страницы книги жалоб и предложений с отметкой о проверке руководителя (вверху слева) и ящик для обращений получателей услуг ЦСА г. Березники (вверху справа).

Все предоставленные для проверки книги жалоб и предложений были проверены, в архиве материалов независимой оценки есть фотографии

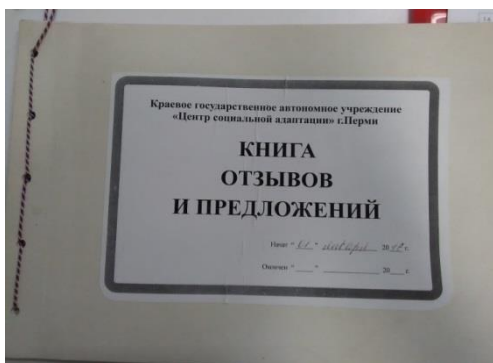


или копии некоторых страниц книг жалоб и предложений.



Страницы книги жалоб и предложений (слева) и ящик для обращений получателей услуг (справа)

ЦСА г. Перми

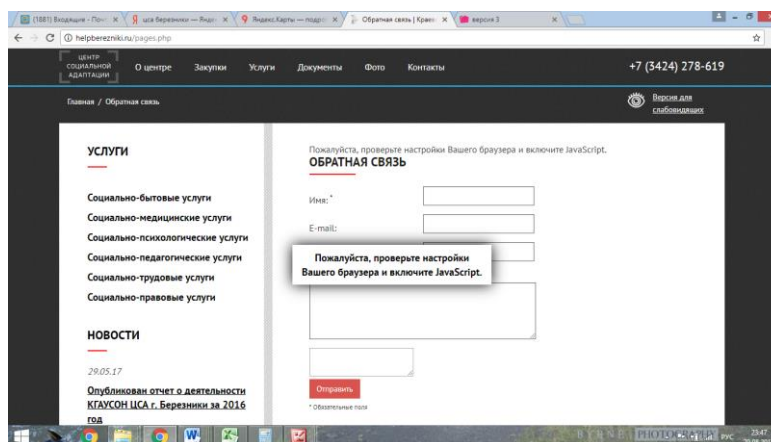


В качестве рекомендации хотелось бы посоветовать руководителям организаций отмечать в книгах жалоб, что они просмотрены, как это сделано в ЦСА г. Березники, и фиксировать, была ли проведена какая-то работа по замечаниям и предложениям, высказанным получателями услуг. Тогда было бы более понятно – являются ли книги жалоб механизмом «обратной связи».

б) в электронной форме на официальном сайте

Возможность направить обращение/жалобу через официальный сайт организации в электронной форме есть у обеих организаций, однако, данный сервис у ЦСА г. Березники

работает с ошибками, в связи с чем рекомендуется ошибки в работе сервиса - рекомендации включить дополнительные настройки (см.рис.ниже). Стоит отметить, что это может вызвать сложность для клиентов, поэтому ЦСА г. Березники рекомендуется усовершенствовать работу данного сервиса.



Сервис «Обратная связь» сайта ЦСА г. Березники, требующий установки дополнительных настроек

в) по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти

Все органы государственной власти Пермского края в соответствии с действующим законодательством размещают в СМИ информацию о телефонах «горячей линии», поэтому по данному показателю все организации получили по 1 баллу.

2.5. Показатель для анализа - наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:

а) в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания

Для анализа информации о порядке подачи жалобы были изучены информационные стенды учреждений социального обслуживания. В качестве единиц для анализа выступили:

- наличие информации о вышестоящей организации с указанием ФИО руководителя и контактных данных

- наличие информации о контролирующих органах с указанием с указанием ФИО руководителя и контактных данных (Роспотребнадзор, Уполномоченный по правам человека в Пермском крае и т.д.).

Показатель «1» говорит о наличии данной информации, «0,5» - частичном наличии, «0» - об отсутствии.

Оценка информационных стендов организаций показала наличие на них всей необходимой информации, организации получили по 1 баллу по данному критерию.

Порядок же подачи жалобы на стендах не отражен.

б) в электронной форме на официальном сайте

Информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайтах организаций экспертами обнаружено не было, рекомендуем ее размесить.

в) по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти

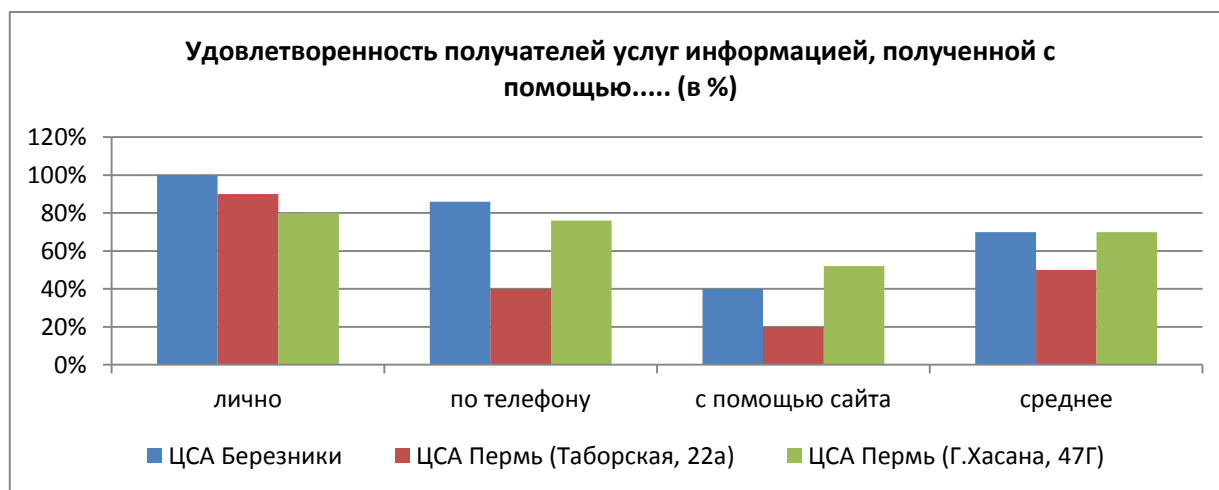
Информация о возможности подачи заявлений и жалоб в контролирующие органы размещена на сайте всех контролирующих органов, поэтому по данному показателю все организации получили по 1 баллу.

2.6. Показатель для анализа - доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных

Анализ данного показателя производился на основе анкетного опроса. Получателей услуг спрашивали о достаточности информации, полученной в ходе телефонного разговора со специалистами, знакомства с сайтом организации, рассмотрении информационного стенда и изучения информационных буклетов, а также личной беседы со специалистами организации.

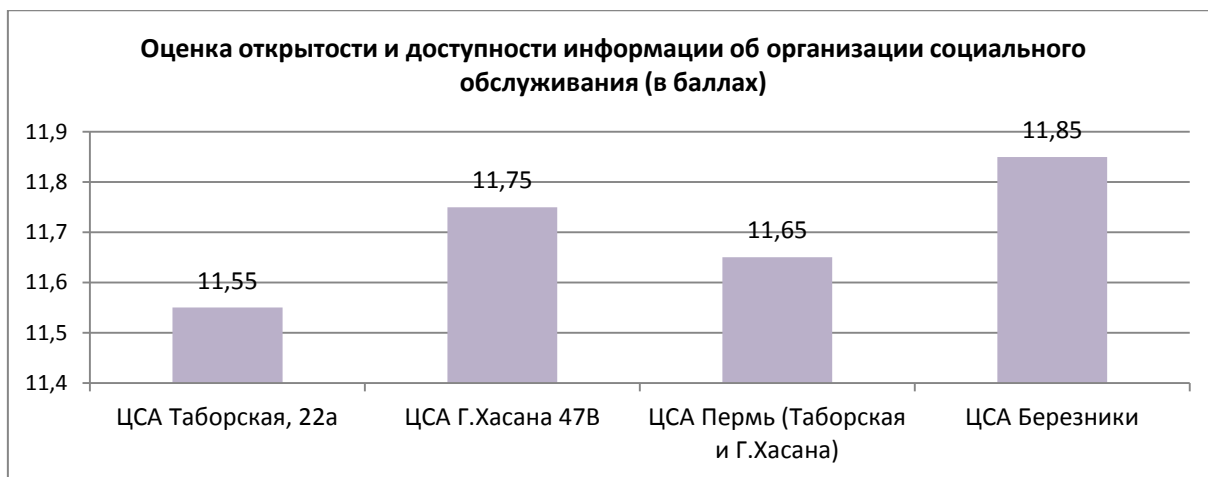
В итоге оказалось, что большинство клиентов информацию о деятельности организации и предоставляемых услугах получили лично при обращении в учреждение или по телефону, ресурсами Интернет-сайтов получатели услуг пользовались намного меньше.

В итоге, оказалось, что доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации выше в ЦСА г. Березники и ЦСА г. Перми (Г.Хасана, 47В) – в среднем, от 50 до 70% получателей услуг удовлетворены полученной информацией. То, что только 50% получателей услуг ЦСА г. Перми (Таборская, 22а) удовлетворены полученной информацией говорит о том, что данным клиентам требуется особый подход при проведении информационно-разъяснительной работы.



Таким образом, можно говорить о том, что деятельность по обеспечению информационной открытости и доступности учреждений специалистами проводится, но есть отдельные направления, требующие усовершенствования.

Итоговая оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания в рамках НОК представлена на диаграмме ниже.



3. Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

3.1. Показатель для анализа - доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг

а) оборудование территории, прилегающей к учреждению, с учетом требований доступности для маломобильны получателей услуг

Доступность условий для получения услуг представителями маломобильных групп осуществлялась посредством наблюдения и оценки соответствия помещений, занимаемых учреждениями, и прилегающей территории требованиям национальных стандартов в области доступности среды для маломобильных категорий граждан.

Учреждение считается соответствующим требованиям, если:

- оборудована территория для представителей маломобильных групп, в том числе, потребителей услуг с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, зрения и слуха;
- оборудованы входные зоны (ширина входных и комнатных дверей соответствует требованиям ГОСТ, отсутствуют пороги, есть пандус и/или подъемник, в здании есть лифт);
- в здании есть специально оборудованные для представителей маломобильных групп санитарно-гигиенические помещения (оборудованные поручнями, специальными подъемниками);
- в помещениях имеются видео- и аудиоинформаторы для лиц с нарушениями зрения и слуха.

Анализ оборудования прилегающих территорий проводился на основании следующих показателей, за наличие которых организация получала по 0,2 балла (всего в сумме по данному критерию - 1 балл):

- наличие парковки для клиентов
- наличие на парковке мест для спец.транспорта инвалидов
- наличие рельефной плитки
- соответствие ширины и высоты спусков-подъемов дорожек на территории организации требованиям
- наличие звукового оповещения на территории учреждения.

Надо отметить, что в обследованных Центрах социальной адаптации наблюдается специализация деятельности в зависимости от категории получателей услуг. При этом, в большей степени с учетом потребностей маломобильных групп населения оборудована

территория отделения на ул. Таборская, 22а ЦСА г. Перми, при входе там имеется рельефная плитка, по территории можно передвигаться людям, использующим инвалидные кресла (см. фото ниже слева). Вход в ЦСА г. Перми по ул. Героев Хасана, 47В предполагает прохождение через КПП, что затруднительно для маломобильных категорий клиентов. Территория ЦСА г. Березники доступна для передвижения представителей маломобильных групп (см. фото ниже справа).



*Оборудованный вход и территория ЦСА г. Перми
(отделение по ул. Таборская, 22а)*



Территория ЦСА г. Березники

Надо отметить, что ни в одном учреждении не оборудованы специальные места для парковки людей с инвалидностью. Территории отделений ЦСА г. Перми не оборудованы парковками для посетителей (возможен въезд на автомобиле, в том числе – для человека с инвалидностью, на территорию, но территории отделений ЦСА г. Перми закрыты полностью, въезд возможен только по специальному разрешению, обычному клиенту разрешение получить сложно). На территорию ЦСА г. Березники въезд на автомобиле для человека с инвалидностью возможен, но специальные места для их парковки не предусмотрены. В связи с этим рекомендуем во всех учреждениях оборудовать места для парковки людей с инвалидностью (разместить специальные знаки на асфальте и дорожные знаки).

Также можно рекомендовать обеспечить звуковое оповещение на территории учреждения для представителей маломобильных групп.

С учетом замечаний ЦСА г. Перми по данному показателю был оценен в 0,3 балла (0,6 баллов – отделение по ул. Таборская, 22а, 0 баллов отделение по ул. Героев Хасана, 47В), ЦСА г. Березники – 0,4 балла.

б) оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

Анализ по данному показателю предполагал оценку:

- наличия пандуса, оборудованного в соответствии с требованиями
- ширины дверных проемов соответствию требованиям
- наличия/отсутствия порогов при въезде в здание и их соответствия требованиям
- наличия/отсутствия рельефной плитки при входе в здание
- наличия/отсутствия рельефных и цветовых символов для слепых и слабовидящих клиентов.

Отделение ЦСА г. Перми на ул. Таборская, 22а предназначено для маломобильных клиентов, поэтому оно максимально оборудовано с учетом их потребностей: имеются указатели с учетом потребностей людей с нарушением зрения, поручни, звуковое оповещение, световые сигналы, пандусы (см. фото ниже слева). Надо особо отметить наличие

у ЦСА г. Перми (отделение по ул.Таборская, 22а) световых сигналов при входе в отделение и информационного табло (см.фото ниже слева).

Пандусы при входе имеются во всех учреждениях. В отделении ЦСА г. Перми по ул.Героев Хасана, 47В пребывают клиенты мобильные трудоспособного возраста, там пандус при входе практически не используется.

Эксперты убедились лично в возможности использования пандусов представителями маломобильных групп в ЦСА г. Березники и ЦСА г. Перми (отделение по ул. Таборская,22а), не смотря на то, что в ЦСА г. Березники пандус находится не у главного входа (см.фото ниже справа).



*Оборудованный вход ЦСА г. Перми
(отделение по ул.Таборская,, 22а)*



Пандус в ЦСА г. Березники

По данному критерию отделение ЦСА г. Перми по ул.Таборская, 22а было оценено в 1 балл, отделение ЦСА г. Перми по ул.Героев Хасана, 47В – в 0,2 балла, ЦСА г. Березники – 0,5 баллов.

в) наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

Специально оборудованное для маломобильных получателей услуг санитарно-гигиеническое помещение есть только в отделении ЦСА г. Перми по ул.Таборская,22а (см.рис. справа), однако, в отделении ЦСА г. Перми по ул.Героев Хасана, 47В и в ЦСА г. Березники санитарно-гигиенического помещения, в целом, доступны для использования маломобильными клиентами.

По данному критерию отделение ЦСА г. Перми по ул.Таборская, 22а было оценено в 1 балл, отделение ЦСА г. Перми по ул.Героев Хасана, 47В – в 0,5 балла, ЦСА г. Березники – 0,5 баллов.



г) наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения

Во всех учреждениях имеется пожарное оповещение получателей услуг. В отделении ЦСА г. Перми по ул. Таборская,22а есть звуковое оповещение клиентов.

Видеоинформаторов в учреждениях нет, поэтому по данному показателю все учреждения были оценены в 0,5 баллов.

Таким образом, согласно наблюдению экспертов, большинство организаций частично оборудованы для представителей маломобильных групп населения.

3.2. Показатель для анализа - доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных

Большая часть опрошенных клиентов (80% ЦСА г. Перми по ул.Таборская, и отделения ЦСА г. Перми по ул.Героев Хасана, 47В,100% – в ЦСА г. Березники) оценивают условия оказания услуг как доступные. Несмотря на то, что ЦСА г. Березники не оборудован для маломобильных клиентов, такие люди там есть и услуги получают (см.фото ниже).



*На фото:
слева – маломобильная клиентка ЦСА г. Березники, справа – коридор ЦСА г. Перми (отделение по ул. Таборская, 22а), оборудованный с учетом потребностей маломобильных клиентов.*



3.3. Показатель для анализа - наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

Данный показатель рассматривался, исходя из перечня полустационарных социальных услуг, закрепленных в Законе Пермского края «О перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Пермском крае» от 08 декабря 2014 №405-ПК и приказом Министерства социального развития Пермского края «О внесении изменений в Порядок предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, утвержденный приказом Министерства социального развития Пермского края от 31 октября 2014 г. №СЭД-33-01-03-556» от 30.01.2017 № СЭД-33-01-03-37.

При проведении оценки экспертами была разработана шкала, включающая критерии и показатели оценки наличия и оснащенности:

Наличие помещений для проживания клиентов	<ul style="list-style-type: none"> – Получатели услуг размещены в жилых помещениях Размещение получателей с учетом пола, возраста, состояния здоровья, физической, психической и психологической совместимости. – Жилое помещение соответствует санитарно-гигиеническим нормам и противопожарным требованиям. – Помещение оборудовано мебелью и мягким инвентарем 	0,0425 балла за наличие каждого показателя
---	---	--

	– Есть жилые помещения, доступные для маломобильных категорий граждан	
Наличие оборудованных помещений для предоставления социально-педагогических и социально-психологических услуг	– Наличие отдельного кабинета – Наличие специальной литературы, документации, координирующей деятельность специалиста – Помещение доступно для маломобильных категорий граждан	0,056 балла за наличие каждого показателя
Наличие оборудованного помещения для предоставления социально-правовых услуг и услуг по содействию занятости	– Наличие отдельного кабинета/рабочего места специалиста – Наличие специальной литературы, документации, координирующей деятельность специалиста, НПА (ЭБД) – Помещение доступно для маломобильных категорий граждан	0,056 балла за наличие каждого показателя
Наличие оборудованного помещения для проведения групповых мероприятий	– Наличие помещения для групповых мероприятий – Зал доступен для маломобильных категорий граждан – Наличие мебели и другого оборудования для проведения групповых мероприятий	0,056 балла за наличие каждого показателя
Наличие оборудованного помещения для предоставления социально-медицинских услуг	– Наличие отдельного кабинета/рабочего места – Помещение доступно для маломобильных категорий граждан	0,085 балла за наличие каждого показателя
Наличие помещений для питания клиентов	– Наличие помещений для питания клиентов – Помещение доступно для маломобильных категорий граждан	0,085 балла за наличие каждого показателя

К сожалению, разница в баллах здесь не очень ощутима, поэтому считаем необходимым в будущем наполнить данный показатель более существенным содержанием.

В целом, помещения для предоставления социальных услуг в учреждениях имеются: во всех учреждениях есть комнаты для проживания клиентов, для питания клиентов и самостоятельного приготовления ими пищи. Особо здесь хочется чистые и комфортные помещения ЦСА г. Березники, отсутствие в помещении специфического запаха, тогда как в жилы помещениях отделения г. Перми по ул. Таборская, 22а специфический запах присутствует очень сильный, рекомендуем специалистам больше внимания уделять санитарно-гигиеническим процедурам получателей услуг. Министерству социального развития Пермского края хотелось бы высказать пожелание рассмотреть возможность пересмотра стандартов и регламентов оказания услуг в Центрах социальной адаптации в сторону увеличения времени и объема медико-социального обслуживания клиентов и оказания им социально-бытовых и санитарно-гигиенических услуг.

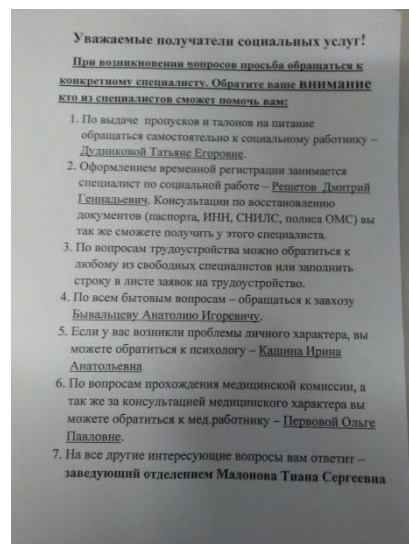
В отделении ЦСА г. Перми по ул. Героев Хасана, 47В в момент проведения НОК велись подготовительные работы к ремонту, хочется надеется, что после него помещения будут более чистые и комфортные для клиентов, особенно – помещение для приготовления и приема пищи клиентами. Есть помещения для специалистов, в которых они ведут прием клиентов. Надо отметить наличие хорошего помещения для групповых мероприятий в ЦСА г. Березники (см. фото ниже). Важно отметить и наличие молельной комнаты в отделении ЦСА г. Перми по ул. Героев Хасана (см. фото ниже), 47В, которая всегда открыта и доступна для клиентов, где есть возможность отдыха и уединения, что, зачастую, важно для человека в условиях Центра социальной адаптации.

При проведении НОК оценивалось и наличие информационно-справочных, методических и иных материалов у специалистов. Здесь хотелось бы отметить разработку отделения ЦСА г. Перми по ул. Героев Хасана, 47В – некую «информационную карту» для получателя услуг – какие специалисты учреждения по каким вопросам им могут помочь (см. фото ниже).



На фото слева – молельная комната отделения ЦСА г. Перми по ул.Героев Хасана, 47В, вверху – методические материалы психолога ЦСА г.

Березники, справа – «информационная карта» для удобства получателей услуг отделения ЦСА г. Перми по ул.Героев Хасана, 47В.



В качестве рекомендации хотелось бы высказать следующее:

1. Необходимо больше внимания уделять чистоте помещений, особенно – в ЦСА г. Перми, не смотря на специфику клиентов.
2. Специалистам формировать информационно-методические материалы, использовать в работе не только правовые акты, но и иные информационно-методические материалы, касающиеся специфики работы с клиентами.
3. Министерству социального развития Пермского края рассмотреть возможность пересмотра стандартов и регламентов оказания услуг в Центрах социальной адаптации в сторону увеличения времени и объема медико-социального обслуживания клиентов и оказания им социально-бытовых и санитарно-гигиенических услуг.

3.4. Показатель для анализа – укомплектованность организации специалистами

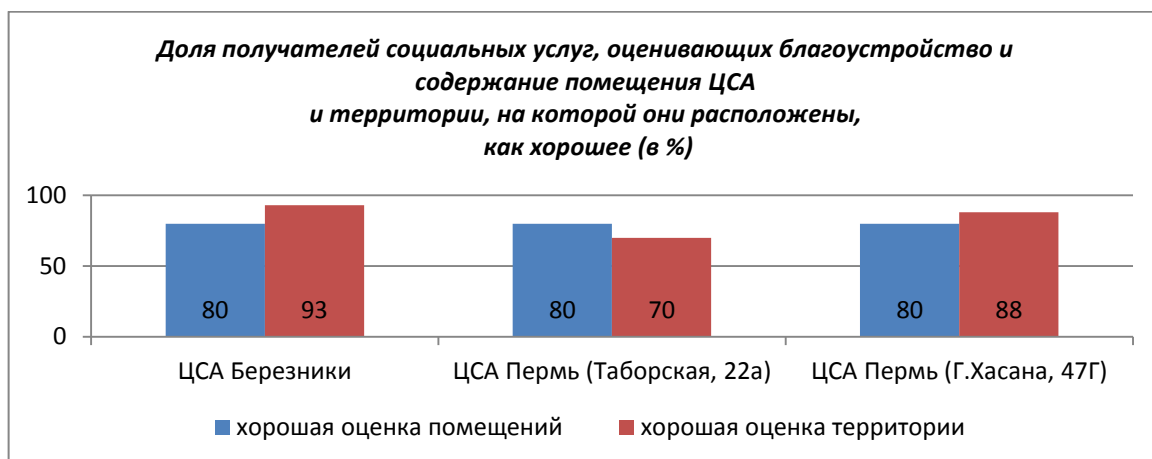
Данный показатель анализировался путем рассмотрения документов – копий штатных расписаний, предоставленных организациями. По итогам анализа было установлено, что обе организации укомплектованы персоналом на 100%. Можно сделать вывод о проводящейся в учреждениях кадровой политике.

3.5. Показатель для анализа - доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

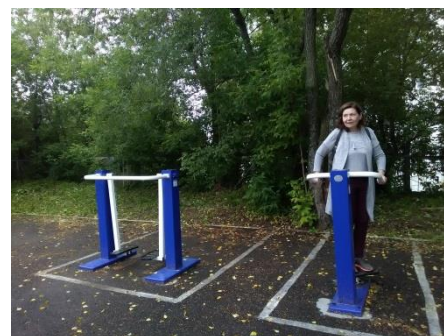
Данный показатель оценивался с помощью анкетирования: клиентам было предложено оценить благоустройство и содержание помещений ЦСА и территорий, на которых они расположены, по 5-балльной шкале. Так, хорошую оценку (4-5 баллов) помещениям и территории дали 80% получателей услуг ЦСА г. Перми и 86% получателей услуг г. Березники (более подробно – см. диаграмма ниже).

Оценивая помещения ЦСА в анкетах, получатели услуг ЦСА г. Перми высказывали просьбы найти возможность оборудовать жилые помещения телевизорами (в том числе – за свой счет), приобрести холодильники. Получатели услуг ЦСА г. Березники высказывали недовольство спальными матрацами. Как пояснили экспертам специалисты ЦСА г. Березники, матрацы обновляются в соответствии с установленными нормативами, но, фактически, из-за обработки мягкого инвентаря в дезкамерах вещи намного быстрее теряют годность. Хотелось бы высказать просьбу Министерству социального развития Пермского

края рассмотреть возможность пересмотра нормативов использования мягкого инвентаря в Центрах социальной адаптации в сторону сокращения сроков.

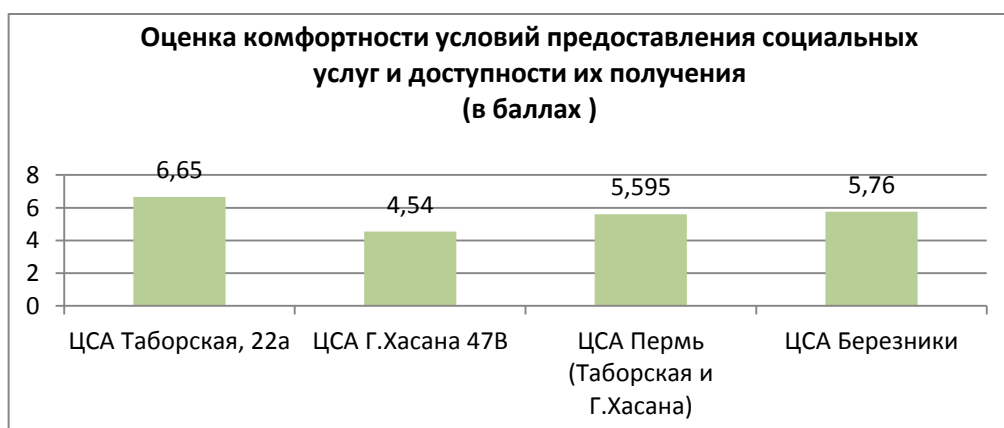


Наиболее низкую оценку благоустройства территории получило отделение ЦСА г. Перми по ул.Таборской, несмотря на то, что в действительности на территории есть беседки и тренажеры для клиентов, тогда как территория ЦСА г. Березники не оборудована вообще, но 90% опрошенных клиентов ЦСА г. Березники ей удовлетворены, также, как и 88% опрошенных клиентов отделения ЦСА г. Перми по ул. Г.Хасана, 47В.



На фото слева – «читальный уголок» в помещении ЦСА г. Березники, в центре и справа – беседка и тренажеры на территории ЦСА г. Перми (отделение по ул. Таборская, 22а).

В итоге, оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения получателями услуг выглядит следующим образом.

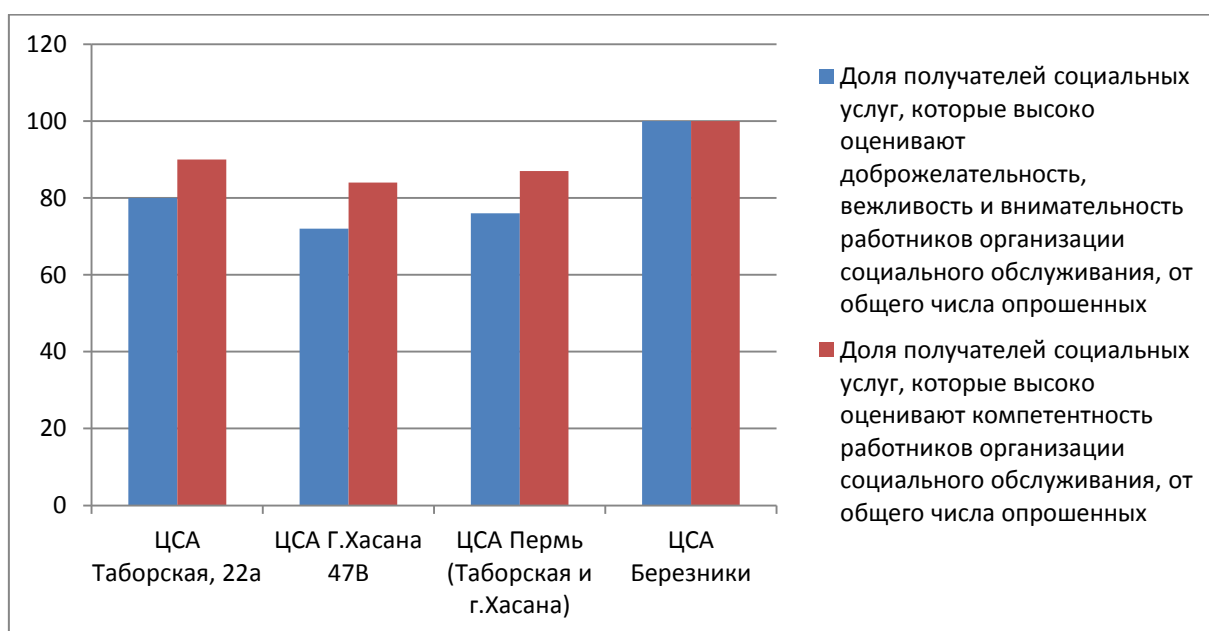


4. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания

Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций социального обслуживания производилась путем анкетирования получателей реабилитационных услуг и анализа документов.

Доброжелательность и вежливость сотрудников – это то, что очень привлекает получателей услуг в учреждениях, жалоб на сотрудников при проведении НОК получатели услуг не высказывали, в одном только случае респондент как рекомендацию для учреждения предложи повышение доброжелательности охранников, и в одном случае клиент порекомендовал специалистам более уважительно относиться к получателям услуг.

Сравнительную диаграмму оценки клиентами доброжелательности, вежливости и компетентности получателями услуг см. ниже (1 балл – 100% опрошенных клиентов).



Оценка компетентности сотрудников при проведении независимой оценки строилась на основе анкетного опроса клиентов. В качестве пожелания учреждениям хотелось бы порекомендовать провести аттестацию кадров с привлечением внешних экспертов, а акты о проведении аттестации хранить в кадровых документах организации, тогда их можно будет также учесть в ходе НОК. Можно рекомендовать также разместить результаты аттестации кадров на сайте учреждений.

Для оценки доли работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, экспертам были предоставлены документы о прохождении курсов по повышению квалификации. Надо отметить, что в 2017 году в ЦСА г. Перми была проведена активная работа по повышению квалификации специалистов по социальной работе, социальных работников и психологов.

В качестве рекомендаций учреждениям по данному показателю хотелось бы высказать следующее:

1. Обязать всех специалистов, работающих в должностях психологов, специалистов по социальной работе, социальных работников и др. проходить курсы повышения квалификации по программам, связанным с изучение форм и методов работы с людьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию, и предоставлять данные документы в кадровые

службы учреждений для хранения службах и предъявления в случае необходимости проверяющим инстанциям.

2. Организовать и провести аттестацию психологов, социальных работников, специалистов по социальной работе и др. специалистов на соответствие осуществляемой ими профессиональной деятельности.

3. Использовать в процессе подбора кадров и организации кадровой работы в учреждениях требования профессиональных стандартов:

- Профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе» утв. Приказом Минтруда РФ от 22 октября 2013 года №571н;

- Профессиональный стандарт «Психолог в социальной сфере» утв. Приказом Минтруда РФ от 18 ноября 2013 года №682н;

- Профессиональный стандарт «Социальный работник» утв. Приказом Минтруда РФ от 18 ноября 2013 года №677н и др.

Общий рейтинг учреждений социальной адаптации по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности см. в Приложении.

5. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

5.1. Показатель для оценки: доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных

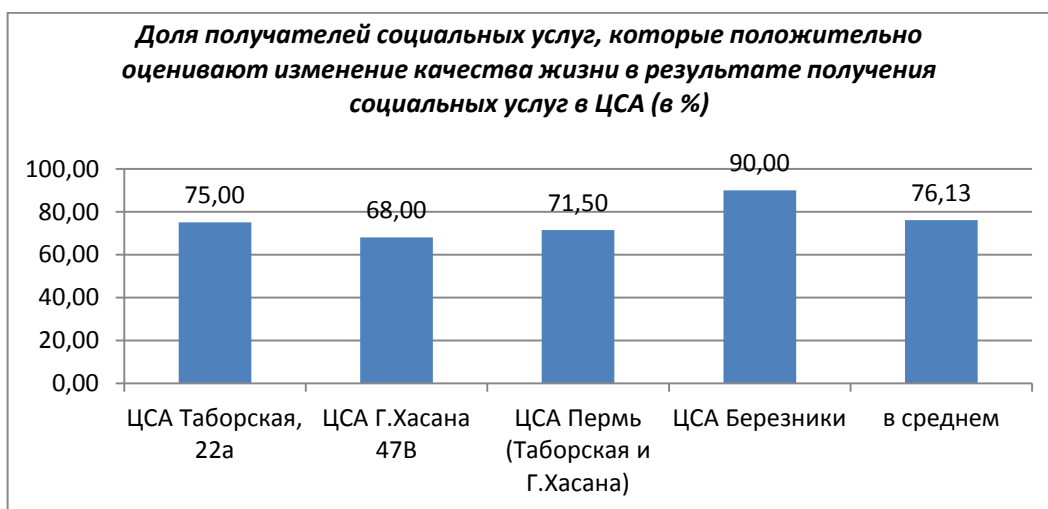
Для оценки данного показателя получателям услуг предлагалось ответить на вопрос о том, повлияли ли полученные в учреждении услуги на улучшение качества жизни. Утвердительно на этот вопрос ответили, в среднем, 76% опрошенных получателей услуг. Ответы зависели от продолжительности пребывания получателя услуг в учреждении (о нескольких дней до 1,5 лет), от того, в каких условиях человек находился до обращения в ЦСА и того, какие виды помощи человек уже получил.

Сама по себе категория «качество жизни» является очень многомерной, представляет собой системное медико-социальное явление, охватывающее психофизиологическое и соматическое здоровье человека, его духовные и культурные ценности, уровень цивилизованности общества и его экономическое развитие. По определению ВОЗ качество жизни – это восприятие индивидами их положения в жизни в контексте культуры и системе ценностей, в которых они живут, в соответствии с целями, ожиданиями, нормами и заботами. Качество жизни определяется физическими, социальными и эмоциональными факторами жизни человека, имеющими для него важное значение и на него влияющими. Качество жизни – это степень комфортности человека как внутри себя, так и в рамках своего общества. Кроме того, изменения, улучшения могут быть не сиюминутными, а отсроченными. Невозможно получить объективную оценку улучшения качества жизни человека, задав ему всего один вопрос, в настоящее время существует около 15 известных методик оценки качества жизни, которые действительно могут объективно констатировать улучшение или ухудшение качества жизни человека.

Однако, можно сказать что большинство получателей услуг действительно положительно оценивают свое пребывание в ЦСА (см. диаграмма ниже). Более критичными здесь оказались клиенты отделения ЦСА г. Перми по ул. Героев Хасана, 47В, очевидно, рассчитывающие на более комфортные условия проживания и большее содействие в решении их проблем, менее критичны – получатели услуг ЦСА г. Березники. Клиенты оценили, что они получили реальную помощь в учреждении, которая была им предоставлена в виде³:

³ Из опросов получателей услуг

- предоставления жилья;
- восстановления документов;
- помощи психолога;
- «человечного отношения» со стороны персонала и администрации учреждения;
- помощи в поиске работы;
- предоставления питания;
- предоставления необходимой информации;
- предоставления одежды;
- предоставления средств гигиены;
- получения временной регистрации по месту жительства;
- юридической помощи;
- медицинской помощи.



5.2. Показатель для анализа: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных

Данный показатель анализировался на основе анкетного опроса клиентов. Удовлетворенность клиентов условиями получения услуг – показатель, сложный для анализа, поскольку среди получателей услуг были представители разных возрастных и социальных групп (люди с инвалидностью и без, жертвы «черных» риэлторов и освободившиеся из мест лишения свободы, в том числе – выпускники интернатных учреждений).

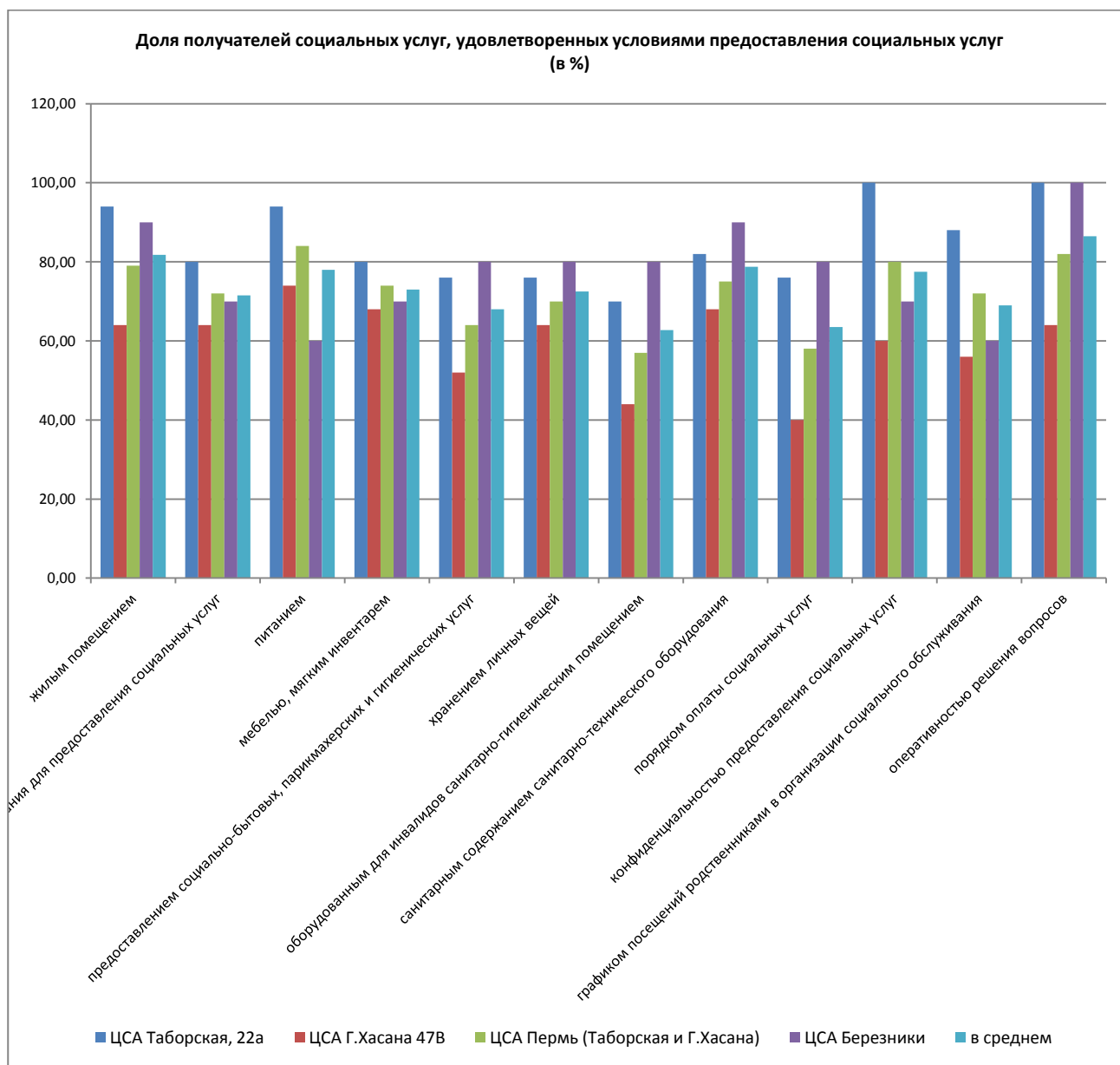
В целом, около 73% опрошенных клиентов удовлетворены условиями предоставления услуг в центрах социальной адаптации. Безусловно, были те, кто крайне негативно оценивал условия предоставления услуг, были и те, кто оценивал их очень высоко.

Показатели удовлетворенности клиентов центров социальной адаптации условиями предоставления услуг представлены в диаграмме ниже.

Как видно – более критичны и требовательны к условиям предоставления услуг клиенты отделения ЦСА г. Перми по ул. Героев Хасана, 47В. С одной стороны, это можно объяснить необходимостью скорейшего жизнеустройства данных людей, в основном – мужчин среднего возраста, с другой стороны – иждивенческим образом жизни и повышенной потребностью в интервенции со стороны специалистов в процесс собственного жизнеустройства (как отметил один из клиентов в пожеланиях учреждению – «надо больше работать специалистам»). С другой стороны, в здании по ул. Героев Хасана, 47В начинается ремонт, вполне возможно, и поэтому получатели услуг данного учреждения также демонстрируют меньшую удовлетворенность условиями предоставления услуг. Также

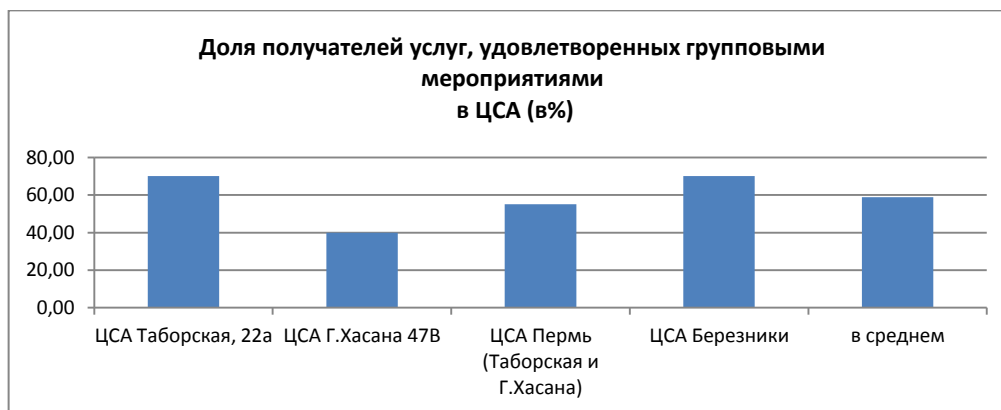
клиенты данного учреждения в качестве пожелания высказывали просьбу содержать помещение в большей чистоте и избавиться от тараканов. Еще одной причиной большей критичности и требовательности клиентов отделения ЦСА г. Перми по ул. Героев Хасана, 47В является то, что специалисты учреждения стараются максимально создавать такие условия, чтобы клиенты действительно воспринимали их помощь как временную, старались быстрее решать свои жизненные проблемы самостоятельно, но с и помощью и поддержкой, в связи с чем в учреждении ограничено время просмотра телевизора клиентами и отсутствует организация их досуга. Действительно, клиенты учреждения в анкетах высказывали пожелание иметь телевизоры в комнатах и возможность их смотреть в любое время, а также просили разнообразить их досуг, привлекать волонтеров для проведения разных мероприятий для клиентов.

Из диаграмм также видно, что получатели услуг в меньшей степени удовлетворены имеющейся (предоставленной им) мебелью и мягким инвентарем.



5.3. Показатель для анализа: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных

Под «групповыми мероприятиями» получатели услуг понимают, как правило, культурно-досуговые мероприятия, при этом, индивидуальная программа предоставления социальных услуг клиентам центров социальной адаптации не предполагает проведение групповых психологических тренингов и иных мероприятий. В целом, 59% получателей услуг в учреждениях удовлетворены проведением групповых мероприятий.



На взгляд экспертов, проведение данных мероприятий (групповых разъяснительных и информационно-консультационных мероприятий, профориентационных мероприятий, встреч с различными специалистами (Министерства социального развития, Пенсионного фонда, Центров занятости и т.д.), актуально для клиентов центров социальной адаптации. Кроме того, действительно можно порекомендовать организацию для клиентов мероприятий, направленных на их занятость в учреждении, организовать общественно-полезную деятельность для тех клиентов, кто постоянно находится в учреждении (например, ожидает перевода в дом-интернат для престарелых и инвалидов, а особенно - психоневрологический интернат).

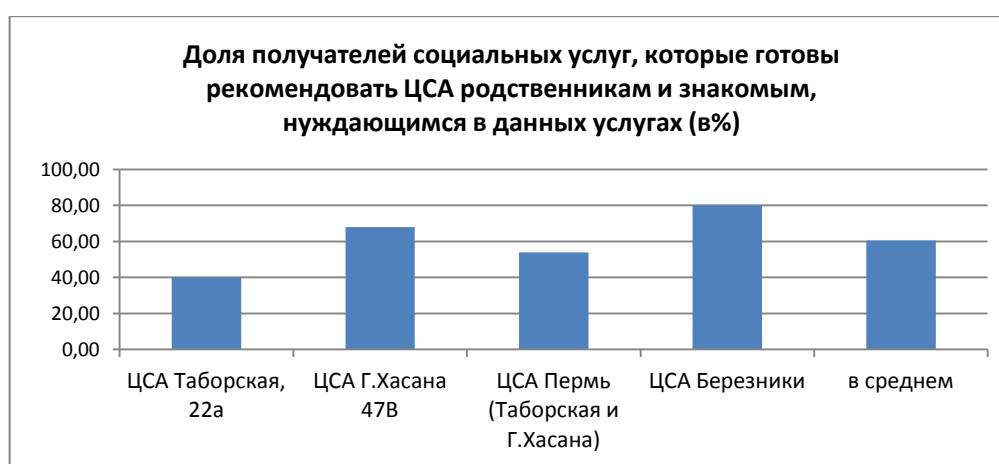
5.4. Показатель для анализа: количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)

При проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг специалисты знакомились с книгами жалоб, предложений, обращений, имеющихся в учреждениях. Надо сказать, что подобные документы имеются во всех учреждениях, во всех организациях книги ведутся и заполняются. Как правило, в книгах жалоб и предложений (книгах отзывов и предложений – чаще они именно так называются) клиентами фиксируются слова благодарности персоналу за хорошее отношение и предоставление услуг. Непосредственно жалоб (недовольств) персоналом или условиями в данных книгах отражено не было. Не было негативных записок в ящиках для анонимных обращений клиентов (на момент проведения НОК).

В качестве рекомендаций хотелось бы пожелать руководителям организаций и учреждений просматривать книги жалоб, делать отметки о прочтении сообщений клиентов, в случае жалоб – отражать мероприятия, проведенные в ответ на данную жалобу.

5.5. Показатель для анализа: доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных

Данный показатель анализировался на основе ответов клиентов. По мнению ученых и специалистов-разработчиков методики проведения независимой оценки, данный показатель является контрольным и говорит об искренности ответов клиентов на предыдущие вопросы. Здесь, надо сказать, что в среднем, 60% получателей услуг в Центрах социальной адаптации порекомендовали бы обратиться за получением услуг в данную организацию другим нуждающимся. Очевидно, клиенты понимают, что обращение в учреждение типа Центра социальной адаптации – это крайняя мера. С другой стороны, среди высказываний клиентов, отраженных в анкетах, много слов благодарности специалистам учреждений за предоставленный приют, одежду, еду, одежду, восстановленные документы, «за человеческое отношение и участие в жизни людей, попавших в трудную жизненную ситуацию».



РЕКОМЕНДАЦИИ

1. Специалистам КГАУ ЦСА г. Перми и КГАУ ЦСА г. Березники разместить на сайте www.bus.gov.ru информацию об отзывах получателей услуг об учреждениях и о проведенной независимой оценке (после ее проведения).

2. Специалистам КГАУ ЦСА г. Перми и КГАУ ЦСА г. Березники доработать сайты учреждений в соответствии с рекомендациями ниже.

Краевое государственное автономное учреждение «Центр социальной адаптации» г. Перми (КГАУ ЦСА г. Перми)

1. Интерфейс сайта

Главную страницу необходимо в большей степени ориентировать для потенциальных пользователей. С точки зрения наиболее вероятных и типичных запросов, с которыми могут обращаться на этот сайт, его интерфейс не совсем удобен. Поэтому рекомендовано создать на сайте раздел о часто задаваемых вопросах и установить инструменты расширенного поиска. Отталкиваясь от позиции обычного пользователя (потенциального клиента), рекомендуется раздел «Значимая информация» обеспечить более понятным обывателю пояснением и выделить его для потенциального пользователя, указав, для чего ему будет полезен этот раздел. Формулировка «официальная информация» интуитивно ориентирует человека на то, что там сосредоточена информация, касающаяся лишь юридического статуса организации.

Информацию в разделе «Услуги» можно оптимизировать с точки зрения структурирования и избавления пользователя от рутинного прокручивания веб-страницы. Данную рекомендацию можно отнести и к разделу «Бесплатная юридическая помощь».

2. Версия для слабовидящих

Отображение верхнего баннера с основной структурой сайта нельзя отрегулировать с точки зрения шрифта, цвета текста и фона, контрастности и т.д. Страницы, которые открываются с помощью кнопок на главной странице («Об учреждении», «Контакты» и т.д.) отображаются разными шрифтами, не соответствующими тому, который задает пользователь.

3. Понятность и адаптированность информации

Раздел «Значимая информация», в котором сосредоточена основная информация о деятельности учреждения включает вкладку «О плане ФХД и объеме финансирования». Высока вероятность того, что не всем потенциальным пользователям понятна аббревиатура «ФХД». Очень востребованная вкладка у потенциальных пользователей (и клиентов) «Узнать о наличии свободных мест» содержит документ, в котором не обозначена дата его создания (на момент анализа 02.08.2017 и 15.08.2017 численные показатели свободных мест не менялись). Это вызывает сомнение в том, насколько актуальна представленная информация о свободных местах.

Раздел «Проекты» включает важную для потенциальных клиентов информацию о телефоне доверия и пунктах обогрева, однако описание этих проектов носит «отчетный» характер. Если эти проекты актуальны, будет полезным создать соответствующие баннеры и поместить их на главной странице (по аналогии с баннером о срочной социальной помощи).

Раздел «Фотогалерея» содержит медиа-информацию, которая, к сожалению, не сопровождается описанием или комментариями.

Раздел «Новости» необходимо актуализировать (последний обзор СМИ за 2016 год).

4. Обратная связь

Интуитивно неудобно открывать форму обратной связи, которая спрятана во вкладке «Контакты». Более удобным вариантом было бы ее размещение на главной странице.

Краевое государственное автономное учреждение социального обслуживания населения «Центр социальной адаптации» г. Березники (КГАУ СОН ЦСА г. Березники)

- Вкладку «Помещения для временного пребывания» можно переименовать более понятно для обывателей, например, «Временное пребывание», «Временный приют» и т.д.

- Раздел «Документы» стоит структурировать по типам документов и разместить соответственно, ссылка «Информация» в данном разделе требует уточнения о характере данной информации.

- На основной странице в низу под заголовком «Контакты» указан некорректный адрес электронной почты (допущена ошибка), следует поправить.

- Обеспечить возможность использования формы обратной связи без установления дополнительных программ, приложений.

3. ЦСА г. Перми разместить на информационном стенде краткий перечень предоставляемых услуг и тарифы на услуги, а ЦСА г. Березники разработать и распространить информационные буклеты/брошюры.

4. Необходимо больше внимания уделять чистоте помещений, особенно – в ЦСА г. Перми, не смотря на специфику клиентов.

5. Специалистам учреждений формировать информационно-методические материалы, использовать в работе не только правовые акты, но и иные информационно-методические материалы, касающиеся специфики работы с клиентами.

6. Министерству социального развития Пермского края рассмотреть возможность пересмотра стандартов и регламентов оказания услуг в Центрах социальной адаптации в сторону увеличения времени и объема медико-социального обслуживания клиентов и оказания им социально-бытовых и санитарно-гигиенических услуг.

7. Министерству социального развития Пермского края рассмотреть возможность пересмотра нормативов использования мягкого инвентаря в Центрах социальной адаптации в сторону сокращения сроков.

8. Министерству социального развития Пермского края рассмотреть возможность размещения интерактивного сервиса оценки качества социальных услуг аналогично Министерству здравоохранения Пермского края (см. https://www.rosminzdrav.ru/polls/9-anketa-dlya-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami-v-ambulatornyh-usloviyah?region_code=PER). Это позволило бы получить оценку деятельности учреждений более адресно, без влияния фактора присутствия специалистов при проведении НОК.

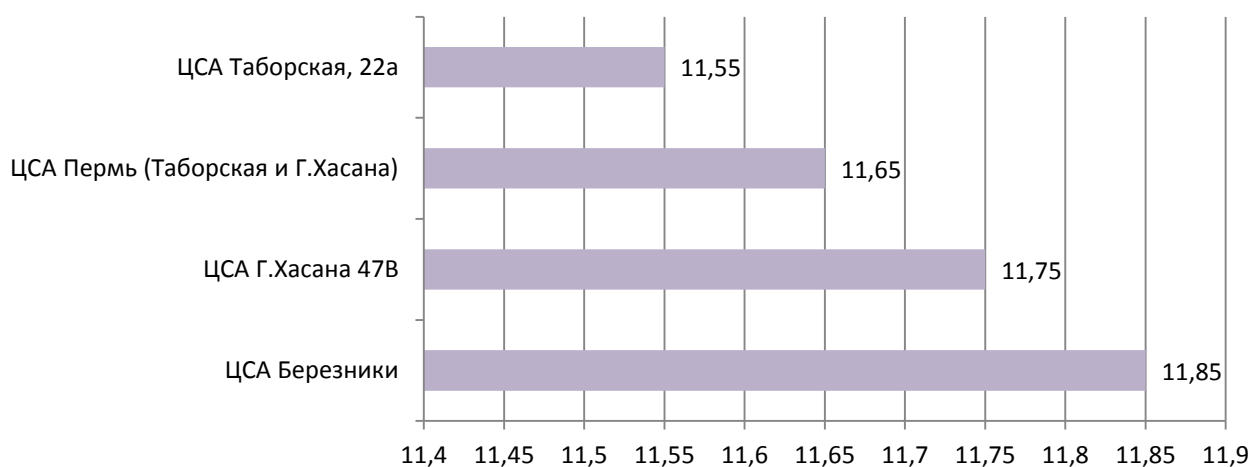
9. С целью оценки компетентности кадров учреждениям провести аттестацию кадров с привлечением внешних экспертов, а акты о проведении аттестации хранить в кадровых документах организации.

10. Учреждениям продолжить деятельность по повышению квалификации специалистов, учитывать требования профессиональных стандартов.

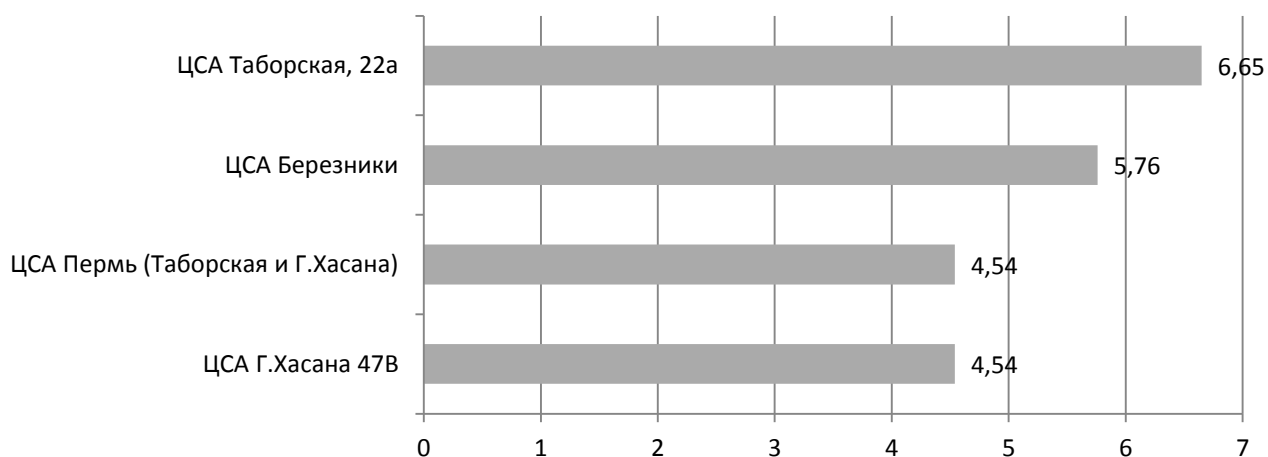
11. Рассмотреть учреждениям возможность организации и проведения для клиентов мероприятий, направленных на их занятость в учреждении, организовать общественно-полезную деятельность для тех клиентов, кто постоянно находится в учреждении (например, ожидает перевода в дом-интернат для престарелых и инвалидов, а особенно - психоневрологический интернат).

Приложение

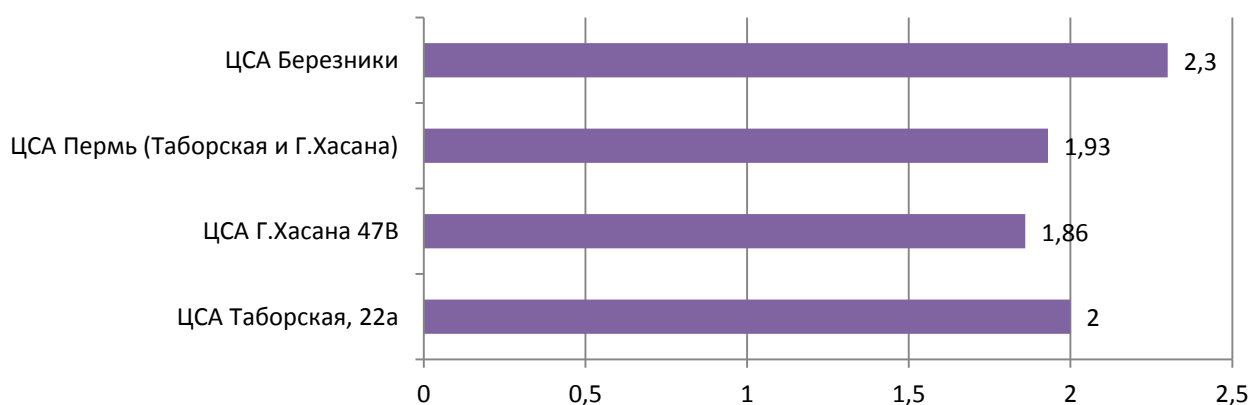
Рейтинг открытости и доступности информации об организации социального обслуживания (в баллах), максимум - 15 баллов



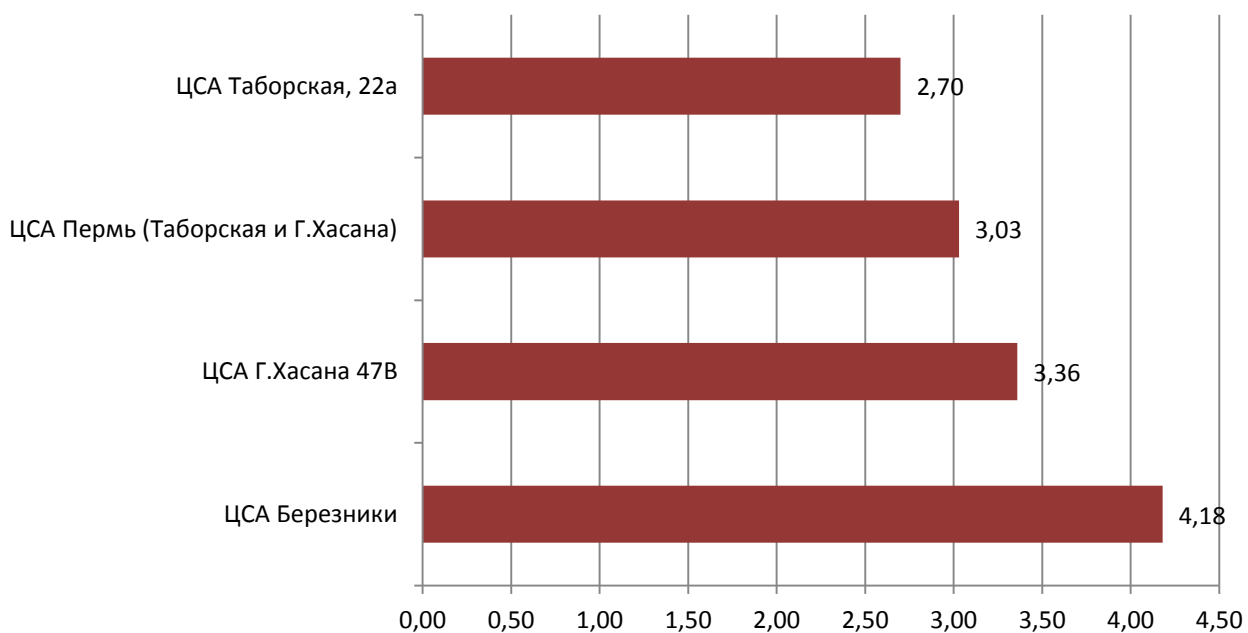
Рейтинг комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (в баллах), максимум - 8 баллов



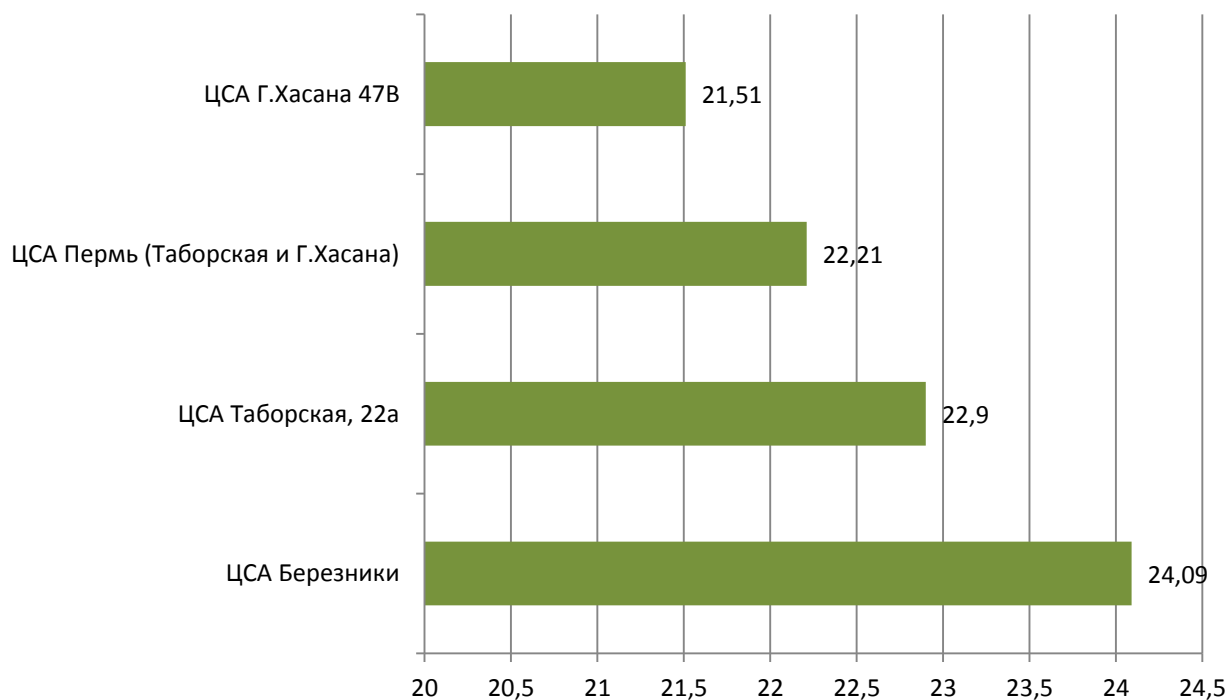
Рейтинг центров социальной адаптации в зависимости от доброжелательности, вежливости, компетентности работников (в баллах), максимум - 3 балла



Рейтинг центров социальной адаптации в зависимости от степени удовлетворенности получателей услуг оказанием услуг (в баллах), максимум - 5 баллов



Итоговый рейтинг Центров социальной адаптации по критериям НОК (в баллах), максимум - 31 балл



Сравнительная диаграмма показателей Центров социальной адаптации по критериям НОК (в баллах)

