

## **РЕЗУЛЬТАТЫ**

**НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ  
УСЛУГ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
2022г.**

## **Выводы и конкретные предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания**

В рамках проведения независимой оценки качества (НОК) оказания услуг организациями социального обслуживания населения было обследовано 17 учреждений социального обслуживания Ульяновской области. Методы сбора информации, которые были применены в рамках проведения НОК:

1. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях.
2. Анализ сайтов организаций.
3. Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций.

Общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, установленные Федеральным законом №392-ФЗ, согласно которым была проведена независимая оценка качества:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации».
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Суммарный объем анкет составил 1345 единиц (все анкеты заполнены методом анкетирования / интервьюирования в организациях), карточек оценки сайтов – 16 единиц, карточек наблюдения – 17 единиц.

Таблица 7.1. Объемы сбора информации в рамках проведения НОК в сфере социального обслуживания населения по методам сбора информации

Сфера социального обслуживания населения	Кол-во организаций, где проведена НОК	Метод 1: анализ сайтов организаций	Метод 2: Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций	Метод 3: опрос получателей услуг организаций (анкетирование/интервьюирование в организациях)
		Кол-во заполненных карточек оценки сайтов	Кол-во заполненных карточек наблюдения	Кол-во анкет, заполненных на бумажном носителе в организации
План	17	17	17	1345
Факт	17	16	17	1345

## 7.1. Общие результаты по итогам проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

Значения оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере социального обслуживания (средние значения по 5 общим критериям оценки) находятся в пределах от 78,4 балла до 98,7 балла из 100.

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания:

- менее 70 баллов – неудовлетворительная оценка («худшие»),
- 70-89 баллов – удовлетворительная оценка («средние»),
- 90 баллов и более – высокая оценка («лучшие»).

Высокие оценки («лучшие») получили 11 организаций (от 90,7 балла до 98,7 балла); удовлетворительные оценки («средние») – 6 организаций (от 78,4 балла до 89,7 балла); неудовлетворительную оценку качества условий оказания услуг не получила ни одна из обследованных организаций.

Таблица 7.1.1. Общий рейтинг организаций сферы социального обслуживания по оценке качества оказания услуг, в баллах

Место рейтинга	Название организации социального обслуживания	Баллы	Характеристики полученных оценок
1	Областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания «Гармония» в р.п. Павловка»	98,7	«Высокая оценка»
2	Областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	98,6	
3	Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка	98,1	
4	Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде»	96,6	
5	Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске»	96,0	
6	Областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	95,3	
7	Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» в г. Ульяновске»	94,9	
8	Областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	94,5	
9	Автономная некоммерческая организация социальной поддержки населения «Энергия жизни»	93,7	
10	Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй»	90,8	
11	Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка	90,7	

Место рейтинга	Название организации социального обслуживания	Баллы	Характеристики полученных оценок
12	Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске»	89,7	«Средняя оценка»
13	Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше»	88,2	
14	Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Детский психоневрологический интернат «Остров детства»	87,4	
15	Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка»	85,3	
16	Ульяновская региональная общественная организация инвалидов и лиц с ограниченными возможностями «Факел»	85,1	
17	Общество с ограниченной ответственностью «С-ФИКС»	78,4	

## 7.2. Результаты оценки организаций социального обслуживания по общим критериям НОК

Средние значения по общим критериям оценки качества условий предоставления услуг в сфере социального обслуживания составляют от 73 баллов до 99,1 балла.

Наиболее благоприятная ситуация отмечается в отношении трех критериев. В числе лидирующих – два критерия. *Первый* – «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (99,1 балла). Высокие оценки по данному критерию получили 16 из 17-ти обследованных организаций (разброс значения критерия – от 99 до 100 баллов).

Одна организация получила удовлетворительную оценку по данному критерию: ОГКУСО «Детский психоневрологический интернат «Остров детства» – 87,7 балла.

*Второй* – критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (99,1 балла). Высокие оценки по данному критерию получили все 17 обследованных организаций социального обслуживания.

Ни по одному из обследованных учреждений не были получены средние или низкие оценки.

Третьим критерием, получившим высокую оценку (более 90 баллов), стал критерий 5 – «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,7 балла). Высокие оценки по данному критерию получили 16 из 17-ти обследованных организаций (от 97,3 до 100 баллов).

Среднюю оценку получила одна организация – ОГКУСО «Детский психоневрологический интернат «Остров детства» (86,2 балла). Низкие оценки не получены ни по одной из обследованных организаций.

Таким образом, эти три критерия получили самые высокие оценки рейтинга общих критериев НОК.

Средние оценки получили критерии «Открытость и доступность информации об организации» (89,4 балла, 4-е место) и «Доступность услуг для инвалидов» (73 балла, 5-е место).

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» высокие оценки получили 13 организаций (от 91,2 до 96,8 балла). Средние оценки получили 3 организации (от 76,3 до 81,3 балла). Низкая оценка получена по одной организации – ООО «С-ФИКС» (46,8 балла).

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» высокие оценки получены по 5-ти организациям (от 91,9 до 99,6 балла).

Средние оценки получили 5 организаций: ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» (86 баллов), ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» (84 балла), ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово» (83,8 балла), ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» в г. Ульяновске» (78 баллов), ОГКУСО «Детский психоневрологический интернат «Остров детства» (71,4 балла).

Низкие оценки получили 7 организаций: ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» (65,3 балла), ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка (56 баллов), ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» (56 баллов), ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» (50,7 балла), Ульяновская региональная общественная организация инвалидов и лиц с ограниченными возможностями «Факел» (г.Ульяновск) (44 балла), Общество с ограниченной ответственностью «С-ФИКС» (г.Ульяновск) (45,8 балла), ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка» (38 баллов).

Таблица 7.2.1. Значения критериев оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания в разрезе организаций, в баллах

	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Среднее значение организационного итоговую оценку Н по организационным в баллах
ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	81,1	100,0	91,9	99,9	99,8	<b>94,5</b>
ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	95,0	98,9	99,7	99,6	99,8	<b>98,6</b>
ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п.	95,0	99,3	83,8	99,0	99,3	<b>95,3</b>

	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Среднее значение организации итоговая оценка Н по организации в баллах
Кузоватово»						
ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания «Гармония» в р.п. Павловка»	95,2	99,0	99,7	99,6	99,8	<b>98,7</b>
ОГКУСО «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске»	95,9	100,0	84,0	100,0	100,0	<b>96,0</b>
ОГКУСО «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» в г. Ульяновске»	96,7	100,0	78,0	100,0	100,0	<b>94,9</b>
ОГКУСО «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде»	96,8	100,0	86,0	100,0	100,0	<b>96,6</b>
ОГКУСО «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше»	94,8	97,0	50,7	100,0	98,7	<b>88,2</b>
ОГКУСО «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка»	91,2	100,0	38,0	100,0	97,5	<b>85,3</b>
ОГКУСО «Социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске»	92,3	93,6	65,3	100,0	97,3	<b>89,7</b>
ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка	97,5	100,0	56,0	100,0	100,0	<b>90,7</b>
ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй»	97,8	100,0	56,0	100,0	100,0	<b>90,8</b>
ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка	92,4	100,0	99,6	99,7	99,1	<b>98,1</b>
ОГКУСО «Детский психоневрологический интернат «Остров детства»	93,9	97,7	71,4	87,7	86,2	<b>87,4</b>
Ульяновская региональная общественная организация инвалидов и лиц с ограниченными возможностями «Факел» (г.Ульяновск)	81,3	100,0	44,0	100,0	100,0	<b>85,1</b>
Общество с ограниченной ответственностью «С-ФИКС» (г.Ульяновск)	46,8	99,5	45,8	100,0	99,8	<b>78,4</b>
АНО социальной поддержки населения «Энергия жизни» (г.Димитровград)	76,3	100,0	92,0	100,0	100,0	<b>93,7</b>
<b>Итоговое среднее значение по критерию/показателю</b>	<b>89,4</b>	<b>99,1</b>	<b>73,0</b>	<b>99,1</b>	<b>98,7</b>	<b>91,9</b>

### 7.3. Результаты по значениям показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг организациям социального обслуживания

Средние значения по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий предоставления услуг в сфере социального обслуживания, расположились в интервале от 58,8 балла до 100 баллов.

«Высокие» оценки (90 и более баллов) получены по 11-ти показателям (от 92,7 балла до 100 баллов из 100 возможных), «средние» (70-89 баллов) – по 2-м показателям (86,5 балла и 87,9 балла из 100 возможных). «Низкие» оценка (менее 70 баллов) получены по двум показателям (58,8 балла и 67,1 балла из 100 возможных).

Таблица 7.3.1. Рейтинг показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания

Место рейтинга	Наименование показателя	Баллы	Характеристика полученной оценки
1	П.2.1.Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100,0	«Высокие» оценки
2	П.4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги	99,5	
3	П.5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации	99,1	
4	П.4.1.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	99,1	
5	П.5.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	99,1	
6	П.2.2.Время ожидания предоставления услуги	98,9	
7	П.4.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия	98,7	
8	П.2.3.Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	98,5	
9	П.3.3.Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	98,0	
10	П.5.1.Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым	97,7	
11	П.1.3.Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	92,7	
12	П.1.1.Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	87,9	«Средние» оценки
13	П.1.2.Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	86,5	
14	П.3.1.Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	67,1	«Низкие» оценки
15	П.3.2.Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	58,8	