



ИНФОРМАЦИОННО-МАРКЕТИНГОВЫЙ ЦЕНТР

УТВЕРЖДЕНО:

Исполнитель: ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус»

Генеральный директор

_____ С.В. Федорова

М.П.

ОБОБЩЕННЫЙ ОТЧЕТ

по результатам работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в Тульской области в 2019 году.

Тула – 2019 г.

Список исполнителей

Организация-оператор:

Общество с ограниченной ответственностью «Информационно-маркетинговый центр «Статус» (ООО «ИМЦ «Статус»)

Руководитель:

генеральный директор
ООО «ИМЦ «Статус»

подпись, дата

С.В. Федорова

специалист

подпись, дата

А.В. Бочкин

специалист

подпись, дата

А.Н. Горенкина

специалист

подпись, дата

Е.В. Шевчук

специалист

подпись, дата

А.В. Домарева

специалист

подпись, дата

Е.В. Груднева

Содержание

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ	7
III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК	9
1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»	9
2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	11
3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»	12
4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»	16
5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	16
6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг	20

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области осуществлялась по показателям, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018 г.

Независимая оценка проводилась путем посещения организаций социального обслуживания, в случае наличия у организации двух помещений посещалось каждое из них. Полевые работы проведены сотрудниками организации-оператора ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус» в количестве 6 человек.

Оценка таких параметров, как полнота, открытость и доступность информации на стенде, наличие комфортных условий оказания услуг, наличие условий доступности для инвалидов осуществлялась непосредственно в учреждении социального обслуживания. Оценка полноты, открытости и доступности информации на официальном сайте организации проводилась как непосредственно в учреждении, так и дистанционно. Оценка удовлетворенности получателей услуг различными аспектами условий осуществлялась методом опроса получателей во время посещения организации. В ходе проверки было опрошено 2085 респондентов-получателей услуг организаций социального обслуживания Тульской области.

Полевой этап работ по независимой оценке качества проходил в период с 14.11.2019 г. по 21.11.2019 г.

Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 г., а также количество респондентов, принявших участие в опросе, представлены в таблице 1.

Таблица 1

Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации	Контактный телефон, адрес электронной почты, адрес официального сайта учреждения в сети Интернет	Число респондентов – получателей услуг, человек
1.	Государственное учреждение Тульской области «Центр социального обслуживания населения № 1»	301650, Тульская область, г. Новомосковск, ул.Коммунистическая, д.3 (юридический адрес) 301764, Тульская область, г. Донской, мкр. Центральный, пл. Советская, д. 1 301720, Тульская обл., г. Кимовск ул. Белинского,32	8(48762)6-42-51 tcsso.novomosk@tularegion.ru; http://cso1-71.ru	600

		301320, Тульская обл., г. Венев, ул. Свободная, д. 38		
2.	Государственное учреждение Тульской области «Центр социального обслуживания населения № 2»	301430, Тульская область, г. Суворов, ул. Грибоедова, д. 17; (юридический адрес)	8(48763)2-34-89 tcon.suvorov@tularegion.ru; http://csosuvorov.ru/	600
		301530, Тульская обл., г. Белев, ул. Октябрьская, д. 1		
		301440, Тульская область, пос. Одоев, ул. К. Маркса, д. 37		
		301510, Тульская область, Арсеньевский район, пос. Арсеньево, ул. Советская, д. 3		
3.	Государственное учреждение Тульской области «Центр социального обслуживания населения № 3»	301248, Тульская область, г. Щёкино, ул. Л. Толстого, д. 2-а (юридический адрес)	8(48751)5-38-37 cson.shekino@tularegion.ru; gutocso3.ru	600
		301470, Тульская область, г. Плавск, ул. Коммунаров, д. 45-А		
		301090, Тульская область, п. Чернь, ул. К. Маркса, д. 31		
		301160, п. Дубна, ул. 50 лет ВЛКСМ, д.7		
4.	Государственное учреждение Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 1»	300040, г. Тула, ул. Калинина, д. 20, к. 3 (юридический адрес)	8(4872)50-73-55 src.tcpd@tularegion.ru; www.srcn1-tula.ru	70
		300028, г. Тула, ул. Седова, д. 31г;		
		300004, г. Тула, ул. Р. Зорге, д. 36		
		г. Венев, ул. Свободная, д. 38 «а»		
5.	Государственное учреждение Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 2»	301440 Тульская область, п. Одоев, ул. Октябрьская, д. 72-а (юридический адрес)	8(48736)4-11-96 src.odoev@tularegion.ru; http://одоев-центр.рф	75
		301530, Тульская область, г. Белев, ул. Пушкина, д. 4		
		301430, Тульская область, г. Суворов, ул. Строителей, д.15		
		301470, Тульская область, г. Плавск, ул. Коммунаров, д. 68		

		301510, Тульская область, п. Арсеньево, ул. Бандикова, д. 117		
6.	Государственное учреждение Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 3»	301650, Тульская область, г. Новомосковск, ул. Бережного, д. 15 (юридический адрес)	8(48762)6-69-84 son.novomosk@tularegion.ru; http://czentr-semya.ru/	50
		301760 Тульская область, г. Донской, мкр. Центральный, ул. Советская, д. 14		
		301720 Тульская область, г. Кимовск, ул. Л. Толстого, д.18/		
7.	Государственное учреждение Тульской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних № 4»	301164 Тульская область, Дубенский район, п. Гвардейский, ул. Молодёжная, д.11 (юридический адрес)	8(48732)32668 srtc4.dubna@tularegion.ru; www.centrdubna.ru	70
		301241 Тульская область, г. Щёкино, ул. Пионерская, д.4 б		
		301160 Тульская область, п. Дубна, ул. Первомайская, д.41		
		301130 Тульская область, п. Ленинский, ул. Ленина, д.6		
		301090 Тульская область, Чернский район, п. Чернь, ул. Свободная, д.123		
		301900 Тульская область, Тепло-Огаревский район, п. Теплое, пер. Коммунальный, д.8		
8.	Государственное учреждение Тульской области «Головеньковский детский дом-интернат для умственно отсталых слепых детей»	Тульская область, Щекинский район, пос. Головеньковский, д. 28 а (юридический адрес)	8(48751)38-6-07 ddi.golovenkovskiy@tularegion.ru; www.detdomgdi.ru	20

Анализ информации, собранной для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области в 2019 году, проводился на основании информации, предоставляемой министерством труда и социальной защиты Тульской области, в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а также справочными материалами для расчета показателей оценки качества.

II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ

Значения показателей и критериев, рассчитанные по результатам проведения работ по независимой оценке, приведены в таблице 2.

Таблица 2

Значения показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области

№ показателя	ЦСО №1	ЦСО №2	ЦСО №3	СРЦН №1	СРЦН №2	СРЦН №3	СРЦН №4	Головеньковский дом-интернат
1. Показатели, характеризующие критерий К1 «Открытость и доступность информации об организации»								
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	92	95	98	83	99	90	100	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	100	100	100	100	100	100	100
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	100	100	100	100	99	100	100	100
Итого по критерию К1	97,60	98,50	99,40	94,90	99,30	97,00	100	100
2. Показатели, характеризующие критерий К2 «Комфортность условий представления услуг»								
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100	100	100	100	100	100
2.2. Время ожидания предоставления услуги	97	100	100	100	100	100	100	100
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	99	99	100	100	100	100	100
Итого по критерию К2	98,80	99,70	99,70	100	100	100	100	100
3. Показатели, характеризующие критерий К3 «Доступность услуг для инвалидов»								
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	65	30	55	65	56	40	33	80
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	90	90	85	96	87	100	80
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	100	99	100	100	100	100	100
Итого по критерию К3	89,50	75,00	82,20	83,50	85,20	76,80	79,90	86,00
4. Показатели, характеризующие критерий К4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»								
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	99	100	100	100	100	100	99	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	100	100	100	100	100	100	99	100
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	99	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К4	99,40	100	100	100	100	100	99,20	100

№ показателя	ЦСО №1	ЦСО №2	ЦСО №3	СРЦН №1	СРЦН №2	СРЦН №3	СРЦН №4	Головеньковский дом-интернат
5. Показатели, характеризующие критерий К5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»								
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	100	100	100	100	100	100	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	100	100	100	100	100	100	99	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К5	100	100	100	100	100	100	99,80	100
Итоговое значение показателя оценки качества S	97,06	94,64	96,26	95,68	96,90	94,76	95,78	97,20

III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК

1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Результаты значений показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации» представлены в таблице 3.

Таблица 3

№ показателя	ЦСО №1	ЦСО №2	ЦСО №3	СРЦН №1	СРЦН №2	СРЦН №3	СРЦН №4	Головеньковский дом-интернат
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	92	95	98	83	99	90	100	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	100	100	100	100	100	100	100
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	100	100	100	100	99	100	100	100
Итого по критерию К1	97,60	98,50	99,40	94,90	99,30	97,00	100	100

Анализ результатов оценки полноты и актуальности информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, позволяет сделать вывод, что информация на официальных сайтах всех обследованных организаций представлена в полном объеме.

Анализ результатов оценки полноты и актуальности информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций позволяет сделать следующие выводы.

В СРЦН №4 и Головеньковском доме-интернате информация размещена полностью. В остальных учреждениях имеются следующие недостатки:

В ЦСО №1 отсутствует информация:

- о дате государственной регистрации (филиал в г. Новомосковске);
- о материально-техническом обеспечении (филиал в г. Кимовске);
- о численности получателей социальных услуг и количестве свободных мест (филиал в г. Новомосковске);
- об объеме предоставляемых социальных услуг (филиал в г. Новомосковске);
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (филиалы в г. Новомосковске, г. Кимовске, г. Веневе);

- о проведении независимой оценки качества (филиалы в г. Новомосковске, г. Донском, г. Веневе).

В ЦСО №2 отсутствует информация:

- о материально-техническом обеспечении (филиал в п. Арсеньево);
- о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги, о видах социальных услуг, о порядке и условиях предоставления социальных услуг, об объеме предоставляемых социальных услуг (филиал п. Арсеньево);
- о проведении независимой оценки качества (филиал в п. Арсеньево).

В ЦСО №3 отсутствует информация:

- о материально-техническом обеспечении (филиал в г. Щекино);
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (филиал в г. Щекино);
- о проведении независимой оценки качества (филиал в г. Щекино).

В СРЦН №1 отсутствует информация:

- о дате государственной регистрации (филиал на ул. Зорге в г. Туле);
- о материально-техническом обеспечении (филиалы на ул. Зорге в г. Туле, в г. Веневе);
- о численности получателей социальных услуг и количестве свободных мест (во всех филиалах);
- об объеме предоставляемых социальных услуг (во всех филиалах);
- о наличии лицензий на осуществление деятельности (филиал в г. Веневе);
- о правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (филиал в г. Веневе);
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (во всех филиалах);
- о проведении независимой оценки качества (филиалы на ул. Зорге, на ул. Седова в г. Туле, в г. Веневе).

В СРЦН №2 отсутствует информация:

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (филиал в п. Одоев и в г. Белеве).

В СРЦН №3 отсутствует информация:

- о материально-техническом обеспечении (филиал в г. Донском);
- о численности получателей социальных услуг и количестве свободных мест (филиал в г. Новомосковске и в г. Донском);

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (филиалы в г. Новомосковске и в г. Донском);
- о проведении независимой оценки качества (филиалы в г. Новомосковске и г. Донском).

Несмотря на указанные выше недостатки, доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных ресурсах, во всех учреждениях составляет 100%.

Учреждениям рекомендовано разместить на официальных сайтах недостающую информацию в соответствии с требованиями нормативных актов, а также провести работу по выявлению пожеланий получателей услуг по содержанию информации, размещенной на стендах в помещении организации и на ее официальном сайте.

Среднее значение критерия К1 по всем организациям –98,34 балла.

2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Результаты значений показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, представлены в таблице 4.

Таблица 4

№ показателя	ЦСО №1	ЦСО №2	ЦСО №3	СРЦН №1	СРЦН №2	СРЦН №3	СРЦН №4	Головеньковский дом-интернат
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100	100	100	100	100	100
2.2. Время ожидания предоставления услуги	97	100	100	100	100	100	100	100
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	99	99	100	100	100	100	100
Итого по критерию К₂	98,80	100	100	100	100	100	100	100

Анализ результатов оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» свидетельствует о том, что в целом в обследованных учреждениях созданы комфортные условия для получателей услуг. Во всех учреждениях значения показателей по данному критерию достигают очень высоких значений – от 98 до 100 баллов.

По показателю «время ожидания предоставления услуги» в ЦСО №1 2% респондентов указали на то, что им не сразу удалось попасть в стационар, но негативных комментариев в связи с этим не прозвучало.

В некоторых учреждениях от респондентов прозвучали единичные **пожелания по улучшению условий комфортности**. В частности:

- в **ЦСО №1** (филиал в г. Донском) проживающие в стационаре высказали пожелание благоустроить прилегающую территорию и восстановить парк;
- в **ЦСО №2** (филиал в г. Суворове) респонденты в стационаре просят выделить для них отдельное здание (помещение). Сейчас стационар и полустационар находятся в одном здании, что создает неудобства для проживающих на постоянной основе;
- в **ЦСО №3** (филиал в г. Щекино) респонденты указали на необходимость ремонта дороги до профилактория;
- в **СРЦН №4** (филиал в п. Чернь) респонденты выразили пожелание выделить более просторное помещение для Центра социального обслуживания.

Учреждениям рекомендовано рассмотреть целесообразность и возможность учета пожеланий респондентов.

Среднее значение критерия К₂ по всем учреждениям – 99,85 балла.

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Результаты значений показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, представлены в таблице 5.

Таблица 5

№ показателя	ЦСО №1	ЦСО №2	ЦСО №3	СРЦН №1	СРЦН №2	СРЦН №3	СРЦН №4	Головеньковский дом-интернат
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	65	30	55	65	56	40	33	80
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	100	90	90	85	96	87	100	80
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	100	99	100	100	100	100	100
Итого по критерию К₃	89,50	75,00	82,20	83,50	85,20	76,80	79,90	86,00

Анализ результатов оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов» указывает на то, что в большинстве организаций условия доступности для инвалидов обеспечены не в полном объеме. В частности, в ходе проверки зафиксировано отсутствие:

в ЦСО №1:

- входных групп, оборудованных пандусами (в филиалах г. Новомосковска, г. Кимовска и г. Венева);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (в филиалах г. Новомосковска и г. Кимовска);
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в филиалах г. Новомосковска, г. Донского и г. Венева).

в ЦСО №2:

- входных групп, оборудованных пандусами (в филиалах г. Белева, п. Одоев и п. Арсеньево);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (во всех филиалах);
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в филиалах г. Белева и п. Арсеньево);
- сменных кресел-колясок (в филиалах г. Белева, п. Одоев и п. Арсеньево);
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов) (в филиалах г. Белева и п. Арсеньево);
- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (в филиалах г. Белева и п. Арсеньево);
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в филиалах г. Белева, п. Одоев и п. Арсеньево).

в ЦСО №3:

- входных групп, оборудованных пандусами (в филиале г. Плавска);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (в филиалах г. Плавска и п. Чернь);
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в филиалах г. Плавска и п. Чернь);
- сменных кресел-колясок (в филиалах г. Дубны и п. Чернь);
- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (в филиалах г. Плавска и п. Чернь);
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в филиалах г. Плавска и п. Чернь).

в СРЦН №1:

- входных групп, оборудованных пандусами (в филиале г. Венева);

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (в филиале на ул. Зорге);
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в филиалах на ул. Седова и г. Венева);
- сменных кресел-колясок (в филиалах на ул. Седова и на ул. Зорге);
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов) (в филиале г. Венева);
- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (в филиалах на ул. Седова и г. Венева);
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в филиалах на ул. Седова, на ул. Зорге и в г. Венева);

в СРЦН №2:

- входных групп, оборудованных пандусами (в филиалах г. Белева и г. Плавска);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (в филиалах г. Плавска и п. Арсеньево);
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в филиале г. Плавска);
- сменных кресел-колясок (во всех филиалах);
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов) (в филиале г. Плавска);
- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (в филиале г. Плавска);
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в филиале г. Плавска).

в СРЦН №3:

- входных групп, оборудованных пандусами (в филиале г. Кимовска);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (в филиалах г. Новомосковска и г. Кимовска);
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в филиалах г. Донского и г. Кимовска);
- сменных кресел-колясок (в филиалах г. Донского и г. Кимовска);
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (туалетов) (в филиалах г. Донского и г. Кимовска);
- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (в филиалах г. Донского и г. Кимовска);

- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (в филиалах г. Донского и г. Кимовска).

в СРЦН №4:

- входных групп, оборудованных пандусами (в филиалах п. Теплое и п. Дубна);
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (во всех филиалах, кроме п. Гвардейский);
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов во всех филиалах, кроме п. Гвардейский и г. Щекино);
- сменных кресел-колясок (во всех филиалах);
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений (в филиалах п. Чернь, п. Дубна, п. Теплое);
- дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (в филиалах п. Чернь, п. Дубна, п. Теплое).

в Головеньковском доме-интернате:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Несмотря на перечисленные выше недостатки, доля удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 100% от числа респондентов, имеющих установленную группу инвалидности. Замечаний и нареканий по доступности услуг для инвалидов со стороны респондентов не было высказано, но прозвучали единичные **пожелания по улучшению условий доступности**. В частности:

- **в ЦСО №2** (филиал в г. Белеве) респонденты высказали пожелание сделать пандус, а также увеличить количество транспортных средств для инвалидов;
- **в ЦСО №3** (филиал в г. Новомосковске) получатели услуг просили обратить внимание (и, по возможности, найти решение проблемы) на то, что к зданию центра затруднительно подъехать на машине по причине установки шлагбаума в соседнем дворе жилого дома, в результате чего родителям приходится с детьми-инвалидами идти пешком.

На основании недостатков по критерию «доступность услуг для инвалидов», выявленных в ходе осмотра зданий и помещений, учреждениям рекомендовано рассмотреть возможность проведения работ по обеспечению условий, предусмотренных программой «Доступная среда», а также возможность учета пожеланий респондентов, высказанных в ходе опроса.

Среднее значение критерия К₃ по всем учреждениям – 82,26 балла.

4. По критерию «Доброжелательность и вежливость работников организации»

Результаты значений показателей по критерию «Вежливость, доброжелательность работников организации», представлены в таблице 7.

Таблица 7

№ показателя	ЦСО №1	ЦСО №2	ЦСО №3	СРЦН №1	СРЦН №2	СРЦН №3	СРЦН №4	Головеньковский дом-интернат
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	99	100	100	100	100	100	99	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	100	100	100	100	100	100	99	100
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	99	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К4	99,40	100	100	100	100	100	99,20	100

Доброжелательность и вежливость работников организаций респонденты оценивают максимально высоко: значения всех показателей, входящий в данный критерий, находятся в диапазоне 99 – 100 баллов.

Пожеланий со стороны респондентов не прозвучало. Напротив, звучали слова благодарности. Например: «*Большая благодарность всем работникам центра за их доброту, отзывчивость и человечность!*» (ЦСО №3), «*Наша соцработник умница, она, как дочь мне!*» (ЦСО №1). Аналогичные искренние отзывы интервьюеры, проводившие опрос, слышали во всех учреждениях от абсолютного большинства опрошенных.

Одна из опрошенных, получающая услуги на дому, высказала предложение, которое, с ее точки зрения, может немного облегчить труд соцработников:

«Чтобы соцработникам предоставляли услуги без очереди в аптеке, магазине, поликлинике и т.п. Может быть, одежду им выдавать специальную или значки, чтобы было видно, что им можно без очереди. А то они бедные дотемна работают, тогда пораньше будут приходить».

Среднее значение критерия К4 по всем учреждениям – 99,82 балла.

5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Результаты значений показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», представлены в таблице 8.

Таблица 8

№ показателя	ЦСО №1	ЦСО №2	ЦСО №3	СРЦН №1	СРЦН №2	СРЦН №3	СРЦН №4	Головеньковский дом-интернат
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	100	100	100	100	100	100	100
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	100	100	100	100	100	100	99	100
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	100	100	100	100	100	100	100
Итого по критерию К5	100	100	100	100	100	100	99,80	100

Удовлетворенность респондентов условиями оказания услуг в целом находится на максимально высоком уровне: практически все, за исключением одного, показатели, входящие в данный критерий, равны 100 баллам. Единственный показатель, который равен 99 баллам – это показатель удовлетворенности графиком работы в СРЦН №4. В качестве комментария к ответу респондент сообщил о потребности *«больше видеться с детьми»*.

Дополнительно по графику работ были высказаны следующие пожелания:

- **самым популярным пожеланием** респондентов, обслуживаемых «на дому», было **увеличение частоты посещения**: *«работать без выходных»* (ЦСО №1, Кимовск), *«в новогодние праздники чаще посещать, на выходных»* (ЦСО №1, Щекино), *«хорошо бы, чтобы работали в выходные»* (ЦСО №3, Плавск), *«чтобы приходила три, а не два раза в неделю»*, *«побольше делать в неделю посещений, хотя бы три раза в неделю»* (ЦСО №3, Дубна);
- в **ЦСО №1** (филиал в г. Кимовске) получатели услуг «на дому» предложили ввести ночные смены;
- в **СРЦН №1** (на ул. Калинина) родители актуализировали необходимость в *«полном дне пребывания»*, а также в увеличении количества часов занятий с детьми в летнее время; а в стационаре на ул. Зорге - в *«снижении строгости режима»*.

Пожелания респондентов по улучшению условий оказания услуг в организации в целом сводятся, в основном, к увеличению количества мероприятий, в том числе, выездных, а также к обеспечению центров дополнительным спортивным оборудованием и инфраструктурой. А именно:

в **ЦСО № 1**:

- в филиале в г. Веневе респонденты, посещающие полустационар, попросили организовать поездку в цирк, и, в принципе, выразили потребность в увеличении количества поездок;

- на необходимость включения дополнительных медицинских услуг указал один респондент в стационаре филиала в г. Донском, а также один человек, получающий услуги «на дому» в г. Кимовске;
- также в г. Кимовске несколько опрошенных сообщили о потребности филиала в культработнике;

в ЦСО №3:

- в филиале в г. Щекино респондент высказал пожелание обеспечивать *«социальное медицинское обслуживание»*;
- также в Щекино прозвучало пожелание сделать кабинет для работы психолога;

в СРЦН №1:

- в филиале на ул. Калинина опрошенные в стационаре просят увеличить количество мероприятий, в том числе, экскурсий;
- респонденты, получающие услуги в отделении помощи семье и детям в этом же филиале, актуализировали необходимость увеличения штата работников, а также увеличения *«мест для детей с ДЦП»*; еще одно пожелание – сделать бассейн;

в СРЦН №2:

- в филиале в г. Одоев (отделение помощи семье и детям) прозвучало пожелание *«добавить количество часов занятий с ребенком»*;

в СРЦН №3:

- в филиале в г. Новомосковске родители высказали пожелание сделать бассейн и увеличить количество и разнообразие тренажеров для детей с ДЦП;
- в том же филиале один респондент указала, что ее *«не устраивает логoped»*;
- в филиале в г. Донском (стационар) респонденты предложили увеличить количество выездных мероприятий, а также мероприятий для детей-инвалидов;
- в филиале в г. Кимовске родители сообщили о необходимости увеличения штата специалистов.

Учреждениям рекомендовано рассмотреть целесообразность и возможность учета перечисленных выше пожеланий получателей услуг, высказанных в ходе опроса.

Подводя итог анализу результатов оценки удовлетворенности респондентов условиями оказания услуг в обследованных организациях в целом, стоит отметить, что **во всех учреждениях уровень удовлетворенности очень высокий**. Это подтверждается не только высокими значениями измеряемых показателей, но и впе-

чатлениями сотрудников компании-оператора, проводивших оценку путем личного посещения организаций. И что самое важное, это подтверждается многочисленными комментариями опрошенных, которые чаще всего содержали слова благодарности руководству и коллективу организаций за их работу, а также восхищенные отзывы о качестве условий, созданных для получателей услуг. Приведем несколько цитат:

- *«Все устраивает в этой организации. Есть все, что необходимо. И это прекрасно!»*
- *«Побольше бы таких центров!»*
- *«Благодарность руководству за их добросовестный труд!!!»*
- *«Все отлично!»*

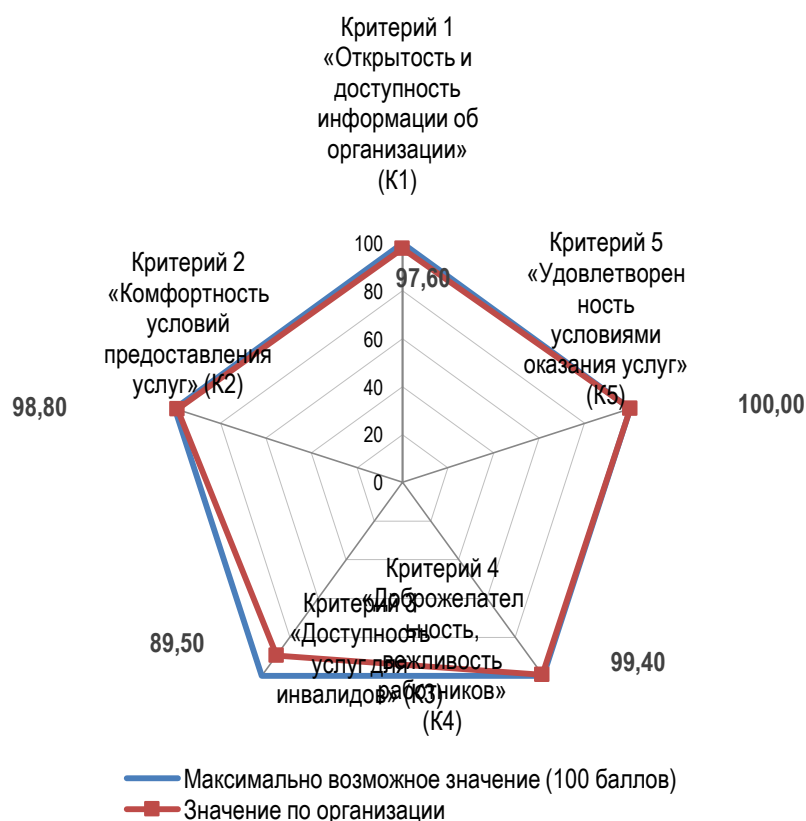
Среднее значение критерия К₅ по всем учреждениям – 99,98 балла.

6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг

Итоговые значения показателя оценки качества условий оказания услуг (S) по каждому учреждению рассчитывались как среднее арифметическое соответствующих значений критериев K₁, K₂, K₃, K₄, K₅.

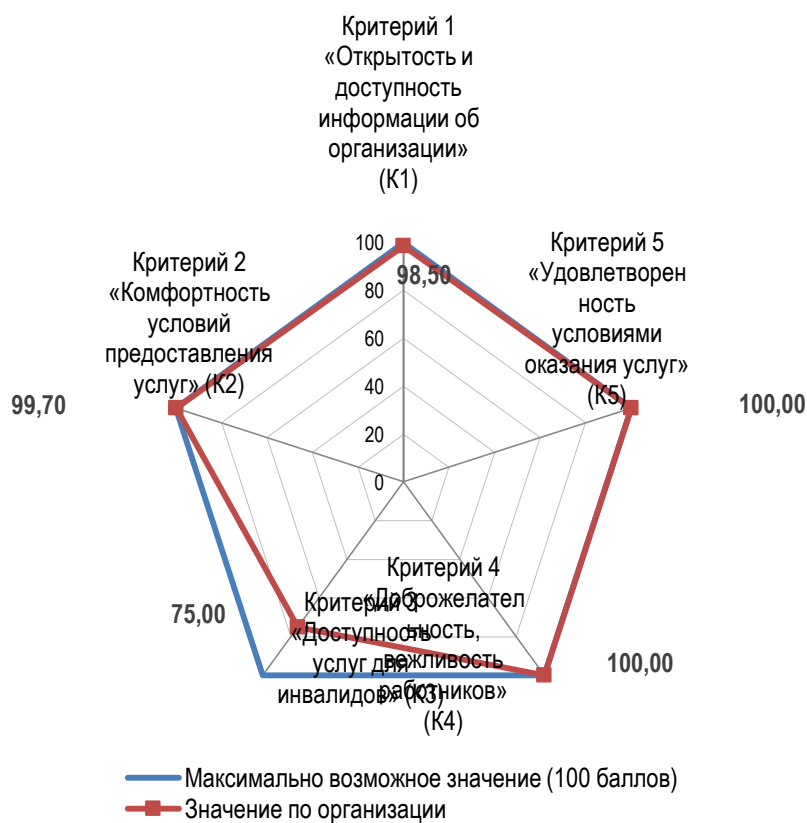
Полученные значения S приведены ниже вместе с диаграммами, иллюстрирующими соотношения критериев по каждому учреждению.

ЦСО №1 S= 97,06 балла



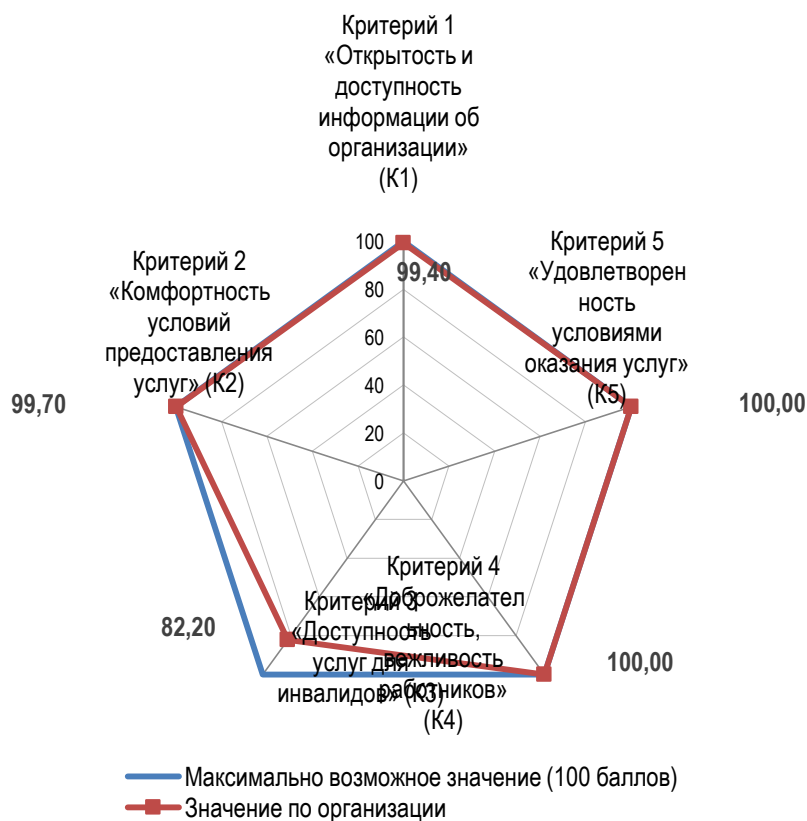
ЦСО №2

S= 94,64 балла

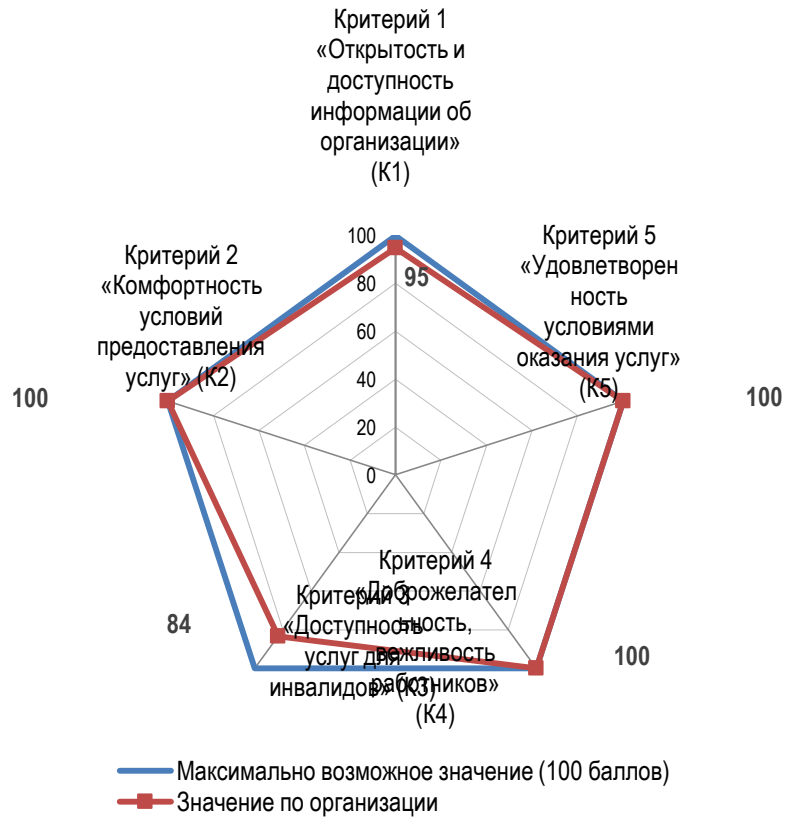


ЦСО №3

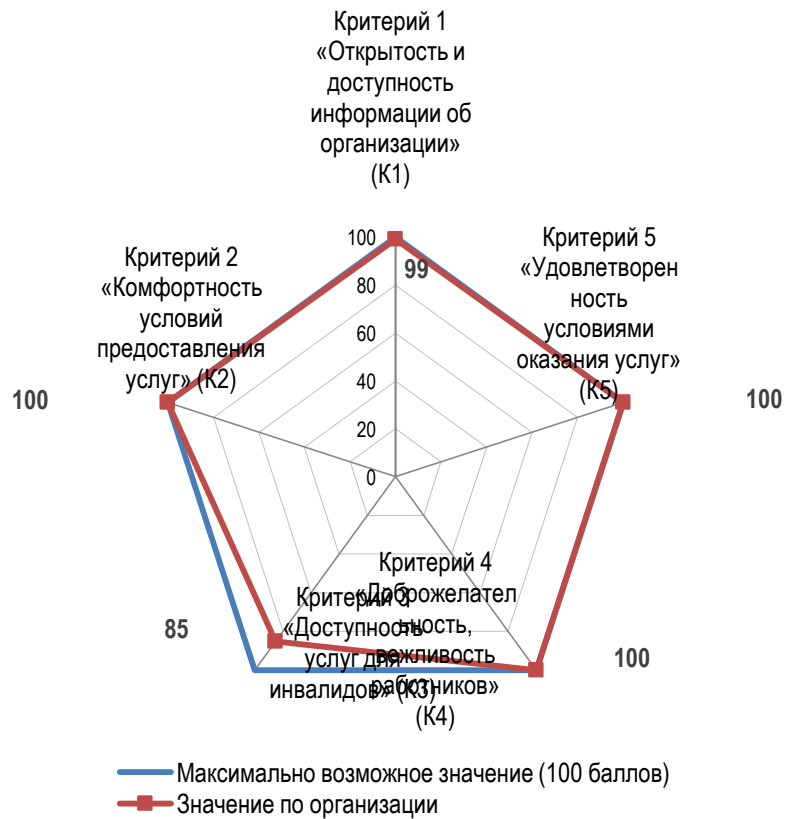
S= 96,26 балла



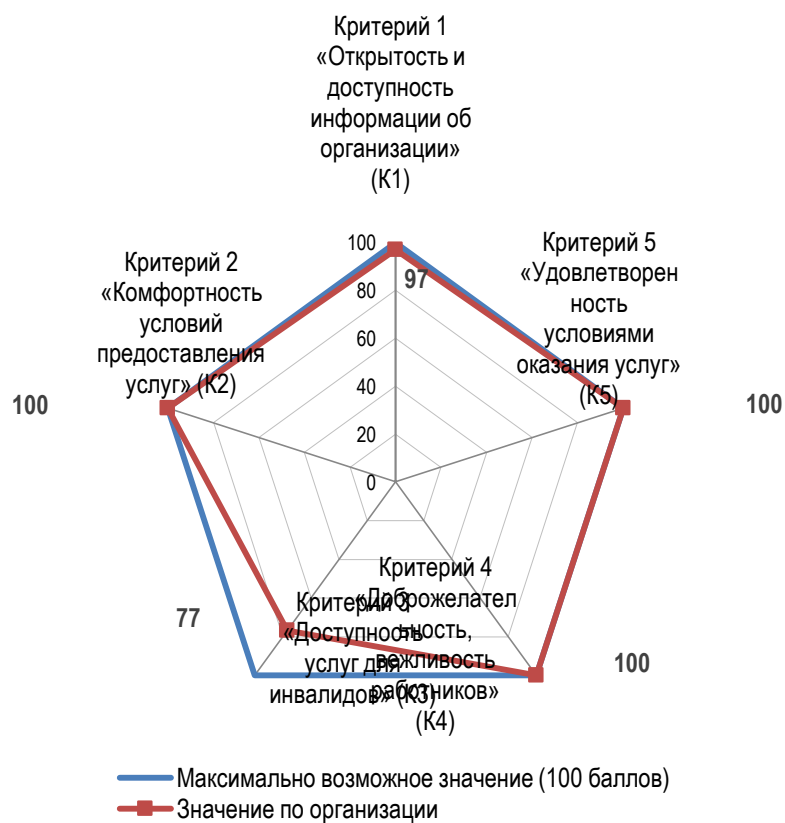
СРЦН №1
S= 95,68 балла



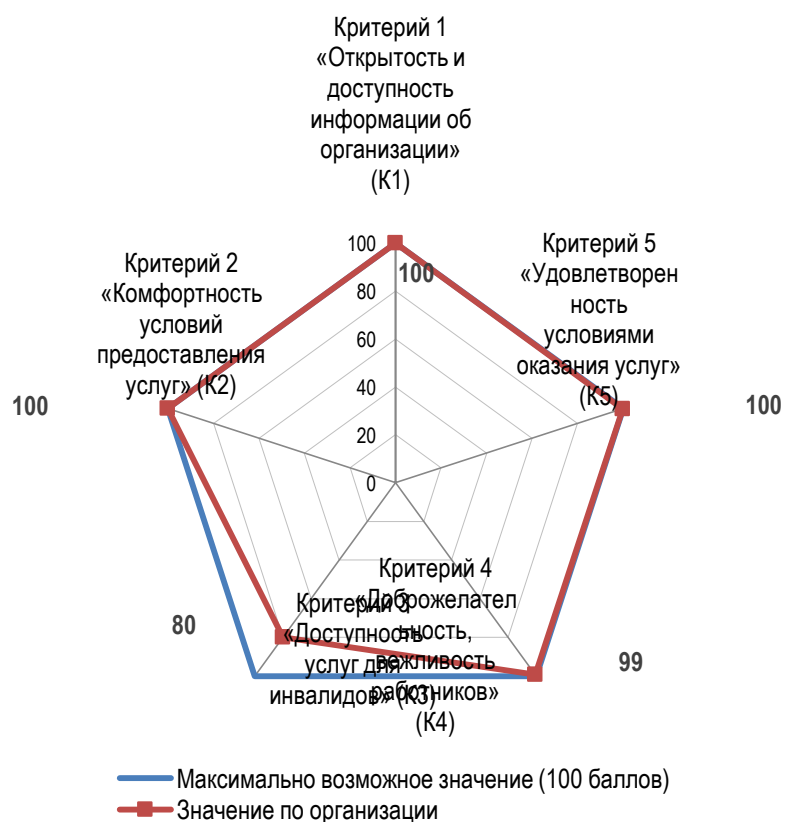
СРЦН №2
S= 96,90 балла



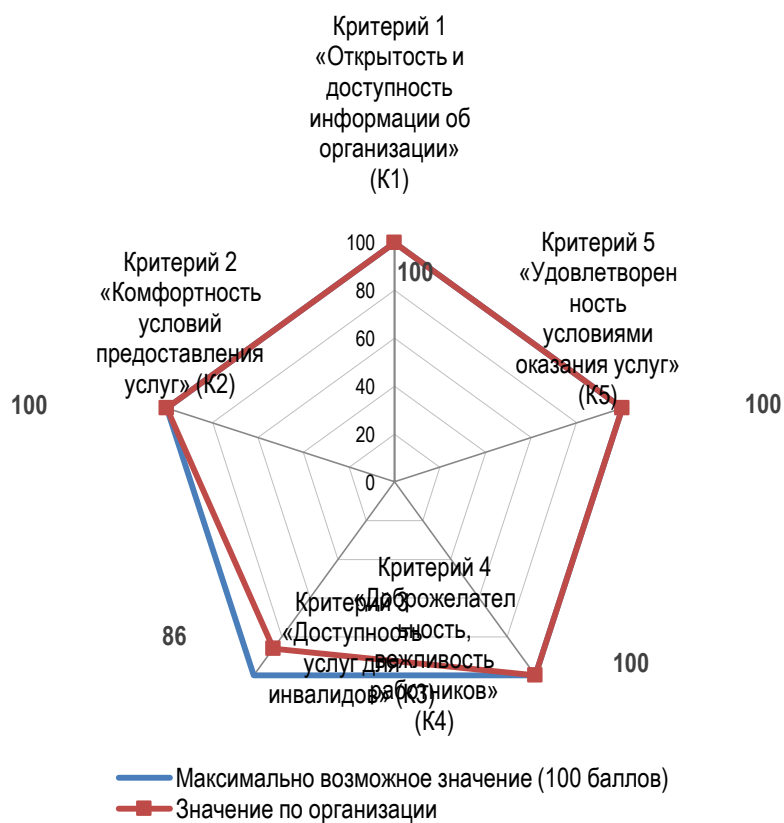
СРЦН №3 S= 94,76 балла



СРЦН №4 S= 95,78 балла



Головеньковский дом-интернат S= 97,20 балла



В целом по отрасли S₀=96,05 балла

