

## **Справка по итогам независимой оценки качества условий оказания социальных услуг БУ «Сургутский реабилитационный центр» в 2021 году**

Деятельность организаций социального обслуживания оценивалась по установленным Минтруда России критериям, которые выражаются в балльных значениях общих показателей (от 0 до 100).

Источниками информации для проведения независимой оценки являются:

- ✓ официальные сайты поставщиков социальных услуг в информационно-коммуникационной сети «Интернет»,
- ✓ информационные стенды в помещениях поставщиков социальных услуг;
- ✓ официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;
- ✓ результаты изучения условий оказания услуг поставщиков социальных услуг (посещение организаций, наблюдение);
- ✓ мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг.

Цели проведения независимой оценки качества:

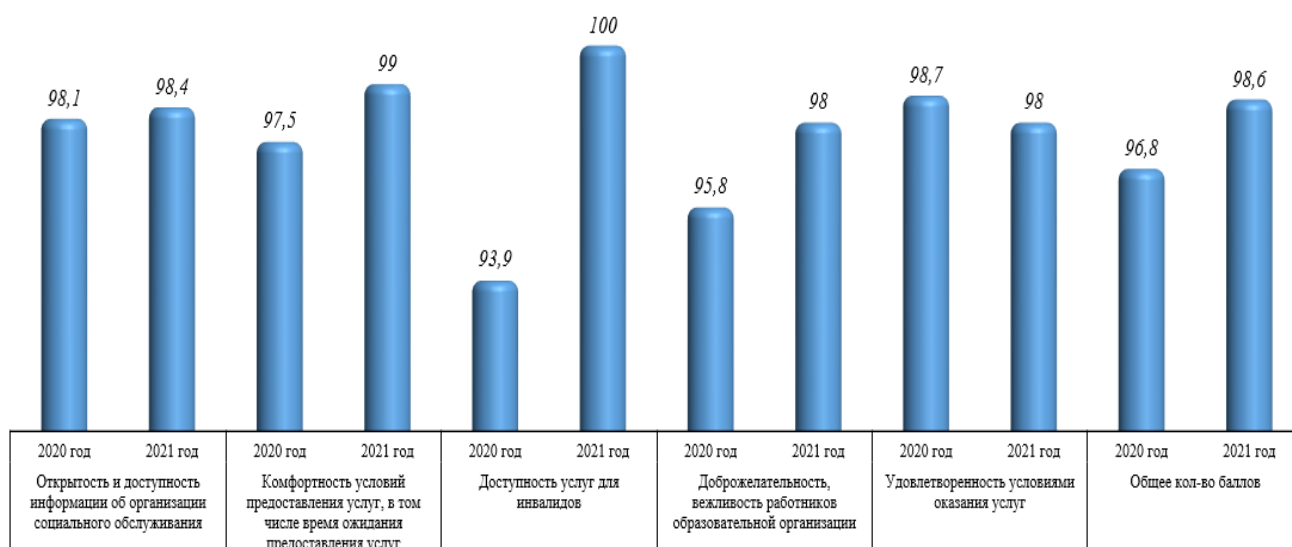
1. Повышение качества деятельности учреждений социального обслуживания населения.
2. Улучшение информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг в учреждениях социального обслуживания населения.

**Задачи:**

- 1) Получение информации о качестве предоставления социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения.
- 2) Интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг.
- 3) Сравнительный анализ независимой оценки качества по критериям за 2 года.
- 4) Формирование предложений об улучшении качества деятельности учреждений социального обслуживания населения.

По результатам проведенной в 2021 году независимой оценки качества средний балл БУ «Сургутский реабилитационный центр» составил 98,6 баллов. В 2020 году данный показатель составлял 96,8 баллов.

*Анализ НОК по критериям за 2020 и 2021 годы*



Независимая оценка предусматривала оценку условий оказания услуг в Учреждении по следующим критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- 2) комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- 3) доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;
- 4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
- 5) доступность услуг для инвалидов.

Группы критериев оценки качества условий оказания услуг, установленные приказом Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организаций;
5. удовлетворённость условиями оказания услуг.

#### **Балловые показатели БУ «Сургутский реабилитационный центр» в разрезе отдельных критериев оценки**

##### 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

Среднее значение данного показателя в 2021 году составило 98,4 балла (2020 год – 98,1 балл).

Данный критерий оценивался по совокупности трех показателей:

Наименование критерия	Коэффициент показателя	2020 год	2021 год
Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте в сети «Интернет»).	30 баллов	30	30
Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	30 баллов	30	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	40 баллов	38,1	38,4
<b>Общее кол-во</b>	<b>100 баллов</b>	<b>98,1 балл</b>	<b>98,4 балла</b>

Согласно результатам опроса, информационные стенды в Учреждении находятся в доступном для посетителей месте, эстетическое оформление на достаточном уровне, поиск информации не затруднен, состав информации соответствует требованиям законодательства.

По показателю «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» 2 года подряд Учреждение имеет 100-балльный результат. Сайт Учреждения находится в рабочем состоянии, информационная структура понятна,

информация по заданному направлению ищется достаточно легко. Информационная составляющая в соответствии с законодательством имеется в необходимом и достаточном объеме.

Доля получателей, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Учреждения с каждым годом растет, но при этом не достигает максимальных результатов.

**2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

Среднее значение данного показателя в 2021 году составило 99 баллов (2020 год – 97,5 баллов).

Данный критерий оценивался по совокупности трех показателей:

Наименование критерия	Коэффициент показателя	2020 год	2021 год
Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	30	30	30
Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)	40	40	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	30	30	29
<b>Общее кол-во</b>	<b>100 баллов</b>	<b>100 баллов</b>	<b>99 баллов</b>

Два года подряд показатель удовлетворенности получателей социальных услуг в Учреждении по показателям «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» и «Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)» достигает максимальных показателей.

В 2021 году в ходе независимой оценки качества деятельности Учреждения по критерию «удовлетворенность комфортностью предоставления услуг» было выявлено 2 замечания со стороны получателей социальных услуг: отсутствие воды и неудобный вход в Учреждение. Наличие данных замечаний послужило причиной снижения общего балла за критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» на 1 балл. Общая сумма баллов составила 99 баллов. В 2020 году данный показатель составлял 100 баллов.

**3. «Доступность услуг для инвалидов»**

Среднее значение данного показателя в 2021 году составило 100 баллов (2020 год – 93,9 баллов).

Данный критерий оценивался по совокупности трех показателей:

Наименование критерия	Коэффициент показателя	2020 год	2021 год
Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	30	30	30
Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	40	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30	23,9	30
<b>Общее кол-во</b>	<b>100 баллов</b>	<b>93,9 баллов</b>	<b>100 баллов</b>

В 2021 году по критерию «Доступность услуг для инвалидов» уровень удовлетворенности получателями социальных услуг по отношению к прошлому году значительно вырос.

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников Учреждения»

Среднее значение данного показателя в 2021 году составило 98 баллов (2020 год – 95,8 баллов).

Данный критерий оценивался по совокупности трех показателей:

Наименование критерия	Коэффициент показателя	2020 год	2021 год
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	40	38,3	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40	40	39
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	20	17,5	19
<b>Общее кол-во</b>	<b>100 баллов</b>	<b>95,8 баллов</b>	<b>98 баллов</b>

С каждым годом средний балл по критерию «Доброжелательность, вежливость работников Учреждения» растет и в 2021 году он составил 98 баллов (2020 год – 95,8 баллов).

В ходе независимой оценки качества по данному критерию по отношению к прошлому году отмечается снижения уровень удовлетворенности при получении услуг при непосредственном обращении в Учреждение и при использовании дистанционных форм взаимодействия.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Среднее значение данного показателя в 2021 году составило 98 баллов (2020 год – 98,7 баллов).

Данный критерий оценивался по совокупности трех показателей:

Наименование критерия	Коэффициент показателя	2020 год	2021 год
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	30	28,7	29
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	20	20	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	50	50	49
<b>Общее кол-во</b>	<b>100 баллов</b>	<b>98,7 баллов</b>	<b>98 баллов</b>

В 2021 году доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым, по отношению к прошлому году незначительно выросла и составила 29 баллов из 30 возможных (2020 год – 28,7 баллов).

Доля получателей социальных услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания социальных услуг, в 2021 году составила 49 баллов (2020 год – 50 баллов).

Проанализировав результаты независимой оценки качества условий оказания социальных услуг БУ «Сургутский реабилитационный центр»

**Рекомендации:**

**1. Продолжить работу по улучшению качества осуществления деятельности в Учреждении.**

**2. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»:** обеспечить доступность услуг, оказываемых Учреждением для лиц с ограниченными возможностями здоровья: обеспечить необходимым оборудованием и услугами в соответствии с требуемыми нормативно-правовых актов. Особое внимание в данном вопросе обратить на оборудование помещений и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов.

**3. По критерию «Открытость и доступность информации»:** повысить уровень доступности, полноты и актуальности информации об Учреждении и их деятельности на общедоступных ресурсах, привести в соответствие информацию о деятельности Учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

**4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников»:** рекомендуется провести мероприятия по развитию коммуникативных навыков, доброжелательного общения с получателями услуг и их родителями/ законными представителями среди сотрудников (в форме семинаров, тренингов).

**5. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** рассмотреть возможность оптимизации графика работы.

**6. Провести дополнительный опрос получателей услуг для выявления неудовлетворенности условиями оказания услуг и устранить замечания.**

Справку подготовила:                   заведующий организационно-методического отделения,  
О.В. Головач

26.11.2021