

# Оценка качества работы организаций социального обслуживания Курганской области

Отчет по результатам социологического исследования

Курган

2016

Выполнили: старший преподаватель кафедры СиСР  
Захарова Т.А.

2. Результаты социологического исследования.....	11
2.1. Общие результаты удовлетворенности качеством работы учреждений социального обслуживания в Курганской области.....	11
2.2. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в разрезе учреждений Курганской области	
2.2.1. ГБУ «Геронтологический центр «Спутник».....	28
2.2.2. ГБУ «Далматовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».....	32
2.2.3. ГБУ «Лесниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».....	35
2.2.4. ГБУ «Каргапольский психоневрологический интернат».....	39
2.2.5. ГБУ «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов».....	42
2.2.6. ГБУ «Галишевский психоневрологический интернат».....	46
2.2.7. ГБУ «Сычевский психоневрологический интернат».....	50
2.2.8. ГБУ «Скоблинский психоневрологический интернат».....	53
2.2.9. ГБУ «Психоневрологический интернат «Зеленый бор».....	57
2.2.10. ГБУ «Куртамышский психоневрологический интернат».....	61
2.2.11. ГБУ «Сумкинский дом-интернат».....	64
2.2.12. ГБУ «Шадринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей».....	68
2.2.13. ГБУ «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий».....	71
2.2.14. ГБУ «Психоневрологический интернат «Восток».....	74
3. Заключение .....	79
4. Список использованных источников.....	81
5. Приложения	

## **Программа социологического исследования**

Тема: Оценка качества работы организаций социального обслуживания  
Курганской области

## Проблема исследования

В современных условиях развития и функционирования организаций, предоставляющих различные социальные услуги, ключевым принципом и конечным результатом деятельности становится «клиентоориентированность» этих учреждений. Это собирательное понятие включает в себя массу аспектов, которые достаточно сложно проанализировать в совокупности. Оценка качества оказываемых услуг часто сводится к оценке поведения персонала, оказывающего услугу и материальной среды, в которой происходят производство и потребление услуги. Кроме того, оценка качества услуги не сводится только к конечному результату обслуживания, но объективно затрагивает и собственно сам процесс обслуживания. Услуги всегда труднее поддаются оценке, чем какой-либо товар или продукт. Товар осязаем, его можно выразить в определенных вполне конкретных характеристиках, а результат получения услуги достаточно субъективен.

Многие авторы рассматривали проблему оценки качества оказываемых услуг в своих работах<sup>1</sup>. Пятиступенчатую модель качества обслуживания разработали ученые Техасского университета А. Парасураман, В. Зентхамл и Л. Берри. Они считают, что качество услуги необходимо рассматривать как результат наличия или отсутствия разрывов на пяти уровнях. Первый уровень – возможный разрыв между потребительскими ожиданиями и их

восприятием руководством предприятия. Второй уровень – возможный разрыв между восприятием потребительских ожиданий руководством предприятия и их отражением в стандартах обслуживания. Третий уровень – возможный разрыв между стандартами обслуживания и качеством предоставляемых услуг. Четвертый уровень – возможный разрыв между качеством предоставляемых услуг и внешней информацией об этом качестве.

---

<sup>1</sup> Тартыгашева Г. В., Цыбиков Т. Г. Опыт независимой оценки качества услуг, предоставляемых региональными учреждениями культуры в республике Бурятия// [Вестник Бурятского государственного университета](http://vestnik.buryat.ru).-№ 1 .- том 14.- 2014 /[Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/opyt-nezavisimoy-otsenki-kachestva-uslug-predostavlyaemyh-regionalnymi-uchrezhdeniyami-kultury-v-respublike-buryatiya/> (дата обращения: 15.09.2016).

Пятый уровень – возможный разрыв между ожиданиями потребителей и их восприятием полученных услуг. В нашем исследовании основное внимание уделяется последним трем уровням.

Двухфакторная модель качества обслуживания предложена представителем Северной школы маркетинга К. Гренроосом. Им было предложено различать два аспекта, ведущих к оптимальному восприятию качества услуги. Согласно данной модели следует различать техническое (что) и функциональное (как) качество. Техническое качество определяется критериями, относящимися к производственному состоянию (вкус, качество продукта, художественная ценность и т.д.). Потребитель имеет возможность частично оценить качество услуги до ее приобретения. Функциональное качество характеризует процесс предоставления услуг и определяется такими моментами как отношения, складывающимися между сотрудниками предприятия и клиентами, а также клиентов друг с другом; внутренними отношениями, которые существуют на предприятии и т.д. И если про товар можно сказать, что преобладает все-таки первый аспект – технический, то у услуг идет преобладание второго компонента<sup>2</sup>.

Особенно остро оценка предоставляемых услуг стоит в учреждениях социального обслуживания. Клиенты этих учреждений изначально находятся в трудной жизненной ситуации, и успешное разрешение этой ситуации зачастую зависит и от персонала организации, и от материально-технического обеспечения оказываемых услуг и т.д. Особое внимание необходимо уделять этапу сбора информации, так как положение клиентов, находящихся на стационарной форме обслуживания, особенности реализации этой формы могут давать смещение и искажение ответов в сторону социально желательных и одобряемых.

---

<sup>2</sup> Тартыгашева Г. В., Цыбиков Т. Г. Опыт независимой оценки качества услуг, предоставляемых региональными учреждениями культуры в республике Бурятия// [Вестник Бурятского государственного университета](http://vestnik.buryatia.ru). -№ 1. - том 14. - 2014 /[Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/opyt-nezavisimoy-otsenki-kachestva-uslug-predostavlyaemyh-regionalnymi-uchrezhdeniyami-kultury-v-respublike-buryatiya/> (дата обращения: 15.09.2016).

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации. Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъектности, а для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, повышение уровня социальной субъектности, т.е. улучшение качества жизнедеятельности<sup>3</sup>.

Если говорить о качестве предоставляемых услуг через призму удовлетворенности, то в основе понятия лежит удовлетворенность заинтересованных сторон. С понятием «удовлетворение» связан процесс сравнения предварительных ожиданий и реальных характеристик приобретенного продукта или услуги и параллельно возникающие ощущения довольства или разочарования у человека. Качество определяется степенью расхождений между ожиданиями потребителей и их восприятием готовой продукции или услуг. Т.е. чем в большей степени совпадут ожидания и реальность, тем выше клиент оценит свою степень удовлетворенности работой организации.

Развитие стандартизации системы социальных услуг привело к появлению системы результирующих показателей деятельности организации, закрепленных в Приказе Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания"<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Зубова Н.Ю. Качество социального обслуживания [электронный ресурс] // Сайт дистанционного обучения ГБОУ ВПО УГМА. Режим доступа: <http://do.teleclinica.ru/184414/>. / (дата обращения: 15.09.2016).

<sup>4</sup> Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания"/[Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://base.garant.ru/70846658/#ixzz4MIOKXRva> / (дата обращения: 15.09.2016).

С одной стороны, соблюдение стандартов качества предполагает их оценку с помощью определенных показателей качества. С другой стороны, тщательно разработанная система показателей оценки качества может помочь улучшить стандарты социального обслуживания<sup>5</sup>.

Таким образом, проблемой исследования является оценка качества работы учреждений социального обслуживания Курганской области.

### **Объект исследования**

Учреждения социального обслуживания

### **Предмет исследования**

Качество услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания

### **Цель исследования**

Оценить качество предоставляемых услуг в организациях социального обслуживания

### **Задачи исследования**

1. Определить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, доступностью предоставляемых услуг.
2. Изучить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, открытостью и доступностью информации о работе организации.
4. Выявить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, работой персонала учреждения.
5. Изучить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, условиями оказания социальных услуг.
6. Провести анализ удовлетворенности качеством оказываемых услуг в разрезе учреждений Курганской области.

---

<sup>5</sup> Данилова Е.Н. Проблемы оценки качества оказания социальных услуг населению как основного показателя эффективной организации труда на уровне региона // Социальные вызовы и ограничения новой индустриализации в регионах России/ Материалы IV Тюменского социологического форума, Тюмень, 2015. - С. 424.

7. Дать интегральную оценку качества оказываемых услуг в каждой организации, составить рейтинг учреждений.

### **Методы сбора эмпирических данных**

Для оценки качества социальных услуг могут использоваться разные методы, в том числе: анализ документации организаций, опросы получателей услуг, экспертные опросы, наблюдение и т.д. Также в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 г. 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в качестве источников информации для проведения независимой оценки качества может служить: 1. Информация о деятельности поставщиков социальных услуг, размещаемая на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (часть 1 статьи 13). 2. Данные о мнениях получателей услуг и иных граждан о качестве оказания этих услуг организациями социального обслуживания (часть 15 статьи 23.1).<sup>6</sup>

В нашем исследовании для оценки качества услуг и составления рейтинга организаций социального обслуживания были использованы следующие методы:

1. Анкетный опрос получателей услуг. В инструментарии (анкете) содержатся вопросы, составленные в соответствии с критериями, указанными в Федеральном законе от 28.12.2013 г. 442-ФЗ и показателями, обозначенными в приказе Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания" и утвержденными на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания (протокол заседания № 1, от 30 марта 2016 года).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального

---

<sup>6</sup> Об основах социального обслуживания граждан в российской федерации: федер. закон от 28.12.2013 г. 442-ФЗ /Правовой сервер «Консультант Плюс» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=166044;div=LAW;dst=100004,0;rnd=180312.8274182915879571> / (дата обращения: 15.09.2016)

обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления социальной услуги (в настоящем исследовании данный критерий не оценивается, так как все оцениваемые учреждения имеют стационарную форму обслуживания);
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством оказания услуг (Приложение 2).

2. Метод наблюдения. В карточке наблюдения были указаны оценочные показатели внешнего благоустройства организации социального обслуживания (оборудованная входная зона для маломобильных групп населения, наличие специально оборудованной санитарно-гигиенической комнаты и т.д.) (Приложение 3).

3. Анализ документов организаций.

4. Анализ официальных сайтов учреждений социального обслуживания.

### **Выборочная совокупность**

Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка, был определен общественным советом (протокол заседания № 1, от 30 марта 2016 года). Для проведения независимой оценки были определены следующие учреждения:

1. ГБУ «Геронтологический центр «Спутник»
2. ГБУ «Далматовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
3. ГБУ «Лесниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
4. ГБУ «Каргапольский психоневрологический интернат»
5. ГБУ «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
6. ГБУ «Галишевский психоневрологический интернат»



7. ГБУ «Сычевский психоневрологический интернат»
8. ГБУ «Скоблинский психоневрологический интернат»
9. ГБУ «Психоневрологический интернат «Зеленый бор»
10. ГБУ «Куртамышский психоневрологический интернат»
11. ГБУ «Сумкинский дом-интернат»
12. ГБУ «Шадринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»
13. ГБУ «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий»
14. ГБУ «Психоневрологический интернат «Восток»

### **Этапы проведения исследования:**

#### **I этап. Методологический**

Данный этап включал в себя разработку исследовательской программы, содержащей постановку проблемы и цели исследования, определение объекта и предмета, формулировку задач исследования, описание выборочной совокупности, составление инструментария и графика проведения независимой оценки.

#### **II этап. Полевой**

В ходе исследования был опрошен 951 получатель социальных услуг в 14 учреждениях Курганской области.

#### **Распределение респондентов по учреждениям**

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	ГБУ "Геронтологический центр "Спутник"	69	7,26
2	ГБУ "Далматовский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	150	15,77
3	ГБУ "Лесниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	51	5,36
4	ГБУ "Каргапольский психоневрологический интернат"	62	6,52
5	ГБУ "Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	30	3,15

6	ГБУ "Галишевский психоневрологический интернат"	33	3,47
7	ГБУ "Сычевский психоневрологический интернат"	93	9,78
8	ГБУ "Скоблинский психоневрологический интернат"	17	1,79
9	ГБУ "Психоневрологический интернат "Зеленый бор""	125	13,14
10	ГБУ "Куртамышский психоневрологический интернат"	148	15,56
11	ГБУ "Сумкинский дом-интернат"	32	3,36
12	ГБУ "Шадринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей"	64	6,73
13	ГБУ "Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства"	11	1,16
14	ГБУ "Психоневрологический интернат "Восток""	66	6,94
	<b>Итого:</b>	<b>951</b>	<b>100,00</b>

Также были заполнены карточки наблюдения на каждое оцениваемое учреждение, проведены контрольные телефонные звонки в учреждения, и проведен анализ источников информации об организации (официальных сайтов, и документации, предоставленной учреждениями).

### **III этап. Обработка полученной эмпирической информации**

Все собранные анкеты проверялись на качество заполнения. Полученные эмпирические данные обрабатывались при помощи программ для статистического анализа. Данные, полученные другими методами, были проанализированы и оценены в соответствии с показателями, утвержденными на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания (протокол заседания № 1, от 30 марта 2016 года). Вся имеющаяся совокупность данных учитывалась при составлении рейтингов учреждений.

### **IV этап. Аналитический**

Все результаты были обобщены, и на их основе составлены аналитические материалы и рейтинги учреждений социального обслуживания Курганской области.

## **2. Результаты социологического исследования**

## **2.1. Общая удовлетворенность качеством работы учреждений социального обслуживания в Курганской области**

На заседании Комиссии по мониторингу достижения целевых показателей социально-экономического развития, которое состоялось 16 мая 2016 года, Владимир Путин напомнил, что вступил в силу закон о независимой оценке качества оказания услуг в социальной сфере: «Граждане получили возможность высказывать своё мнение о работе поликлиник, больниц, школ, детских садов, библиотек. На основе этой народной оценки должны составляться рейтинги и учреждений образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания. Должны приниматься и кадровые, и управленческие решения именно на основе таких данных... Открытость, учёт общественного мнения должны стать стимулами для преобразований в социальной сфере», - подчеркнул Владимир Путин. – «И принципиально важно, чтобы организации социальной сферы слышали позицию граждан, ориентировались на их запросы и интересы, повышали качество работы».

«Независимая оценка - это механизм, который позволяет наладить обратную связь с населением и понять, что сами люди, общественные организации говорят о том, как оказываются услуги, что стоит поменять с точки зрения комфортности, вежливости, отношения персонала. *Здесь нужно максимально избежать формализма*», - подчеркнул министр труда и социальной защиты Российской Федерации Топилин М. А. - «Благодаря независимой оценке возникают лучшие практики, региональные органы власти принимают правильные решения по улучшению работы учреждений социальной сферы. Там уже результаты независимой оценки ложатся в основу принятия решений о разработке соответствующих мероприятий по улучшению материально-технической базы, по улучшению стандартов предоставления услуг. Такие изменения вносятся в нормативные акты субъектов».

Как упоминалось в отчете по независимой оценке качества социальных услуг в 2014 году, качество социальной услуги – совокупность

свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию<sup>7</sup>.

Интерпретацию данных необходимо начать с анализа блока вопросов связанных с общей удовлетворенностью основными критериями. Значимым критерием в определении качества оказываемых услуг является наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам. Вопросы наличия, доступности и полноты информации должны являться составной частью системы предоставления услуг учреждением, так как без правильно организованной информационной работы невозможно обеспечить качество оказываемых услуг, соответствующее запросам и нуждам клиентов.

91,6% опрошенных удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации (83,4%- удовлетворены полностью, 8,2%- частично), 2,9% не удовлетворены, 5,5% опрошенных затруднились с ответом.

**Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации и порядке предоставления социальных услуг**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	793	83,39
2	Частично удовлетворен	78	8,20
3	Не удовлетворен	28	2,94
4	Затрудняюсь ответить	52	5,47
	<b>Итого:</b>	<b>951</b>	<b>100,00</b>

Следующим критерием, подлежащим оценке в учреждениях стационарной формы обслуживания - критерий благоустройства и содержания помещения организации и территории, на которой оно расположено. 95% клиентов центров удовлетворены благоустройством территории и помещения организации (из них 85% полностью, 10% частично), 2,4 опрошенных отметили отсутствие удовлетворенности данным критерием.

**Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено**

<sup>7</sup> Зубова Н.Ю. Качество социального обслуживания [электронный ресурс] // Сайт дистанционного обучения ГБОУ ВПО УГМА. Режим доступа: <http://do.teleclinica.ru/184414/>. Дата обращения(15.09.2016)

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	808	84,96
2	Частично удовлетворен	95	9,99
3	Не удовлетворен	23	2,42
4	Затрудняюсь ответить	25	2,63
	<b>Итого:</b>	<b>951</b>	<b>100,00</b>

Не менее важным является критерий доступности оказания услуг. В прошлом году в качестве оцениваемых учреждений были выбраны комплексные центры социального обслуживания населения, преобладающей формой оказываемых услуг в которых является надомная форма. При такой форме обслуживания под доступностью понималась некая совокупность условий (транспортная, материальная, временная и т.д.)<sup>8</sup>. В этом году в силу специфики исследуемых учреждений, имеющих стационарную форму обслуживания, под доступностью понимается, прежде всего, материальная, информационная и физическая доступность.

89,2% оценили условия оказания услуг доступными, 3,7% заявили, что не считают их таковыми, 7,2% затруднились с ответом.

**Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	848	89,17
2	Нет	35	3,68
3	Затрудняюсь ответить	68	7,15
	<b>Итого:</b>	<b>951</b>	<b>100,00</b>

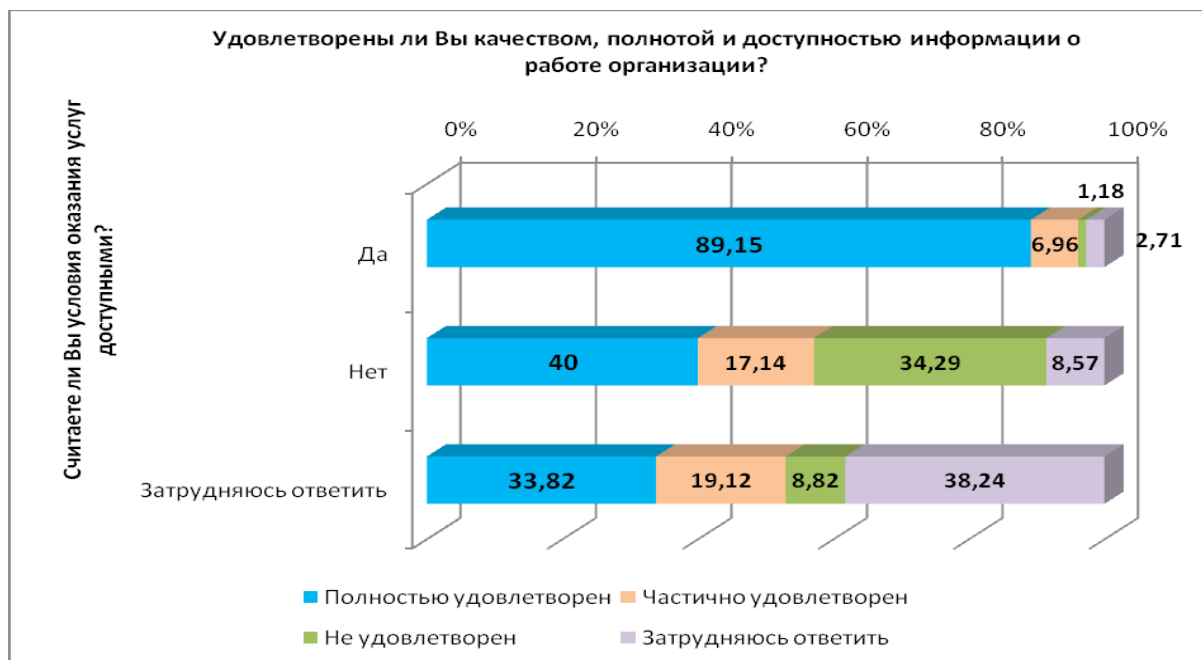
Критерий доступности тесно коррелирует с другими критериями, и необходимо проанализировать, с чем связана доступность получения услуги в сознании респондентов, с какими критериями она взаимодействует сильнее всего.

Среди тех, кто считает условия оказания услуг доступными, 89,2% полностью удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации. Среди тех, кто не считает условия оказания услуг доступными, процент удовлетворенных качеством информации составил

<sup>8</sup> Красуцкая О.В. Возможности применения информационных технологий для обеспечения доступности социальных услуг: [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.tsutmb.ru/vozmozhnosti-primeneniya-informacionnyix-texnologij-dlya-obespecheniya-dostupnosti-soczialnyix-uslug/> (дата обращения: 18.09.2016)

лишь 40%. 34,3% опрошенных из тех, кто не считает условия оказания услуг доступными, неудовлетворенны имеющейся информацией.

**Влияние мнения о доступности условий оказания услуг на удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации**

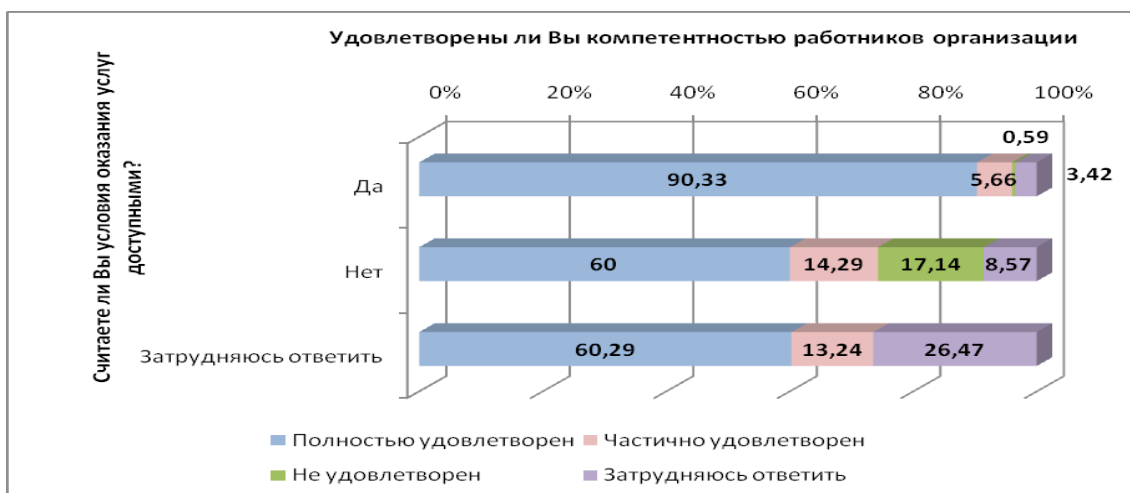


Среди тех респондентов, кто считает условия оказания услуг доступными, 88,4% полностью удовлетворены благоустройством и содержанием помещения организации и территории. Среди тех, кто не считает условия оказания услуг доступными, 31,4% отметили недовольство этим критерием.

Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено?				Всего:
	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	
Да	88,44	9,67	0,59	1,30	100,00
Нет	45,71	14,29	31,43	8,57	100,00
Затрудняюсь ответить	61,76	11,76	10,29	16,18	100,00
<b>Всего:</b>	<b>84,96</b>	<b>9,99</b>	<b>2,42</b>	<b>2,63</b>	<b>100,00</b>

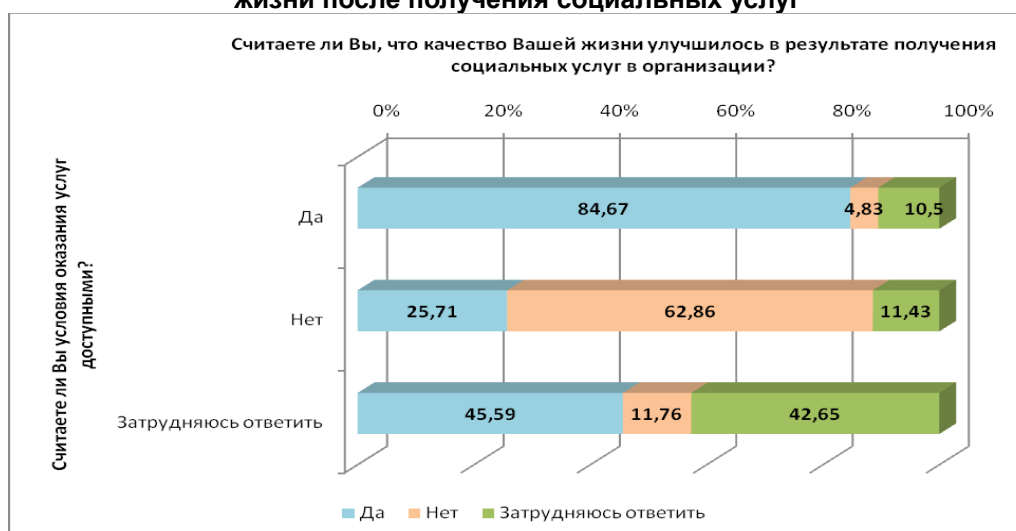
Среди тех респондентов, кто считает условия оказания услуг доступными, 90,33% полностью удовлетворены компетентностью работников организации, неудовлетворенных практически нет. Несколько другие мнения высказали те респонденты, кто недоволен критерием доступности. Из них, лишь 60% опрошенных полностью удовлетворены компетентностью персонала, 17,1% - не удовлетворены этим критерием.

### Влияние мнения о доступности условий оказания услуг на удовлетворенность компетентностью работников организации



Критерий доступности оказания услуг и критерий самооценки качества жизни тесно взаимосвязаны. Так среди тех респондентов, кто считает условия оказания услуг доступными 84,7% клиентов ответили, что и качество их жизни улучшилось после получения социальной услуги. Всего четверть опрошенных, не считающих условия оказания услуг доступными, ответили, что качество их жизни все же улучшилось. 62,9% опрошенных не считающих условия оказания услуг доступными ответили, что и качество их жизни не изменилось.

### Влияние мнения о доступности условий оказания услуг на мнение об улучшении качества жизни после получения социальных услуг



Ядром любой организации является персонал, и результативность решения проблем клиента во многом зависит от самих специалистов, их опыта, личностных качеств. Осознание специалистами целей и задач своей

работы, представление о границах своей компетенции, уровень профессионализма, ценностные ориентации оказывают безусловное влияние на общую оценку степени удовлетворенности оказываемыми услугами.

93,6% опрошенных удовлетворены компетентностью персонала, работающего в учреждениях (из них 87,07% - полностью удовлетворены, 6,5%- удовлетворены частично), 1,2% клиентов не удовлетворены компетентностью работников, 5,3% затруднились с ответом.

**Удовлетворенность компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	828	87,07
2	Частично удовлетворен	62	6,52
3	Не удовлетворен	11	1,16
4	Затрудняюсь ответить	50	5,26
	<b>Итого:</b>	<b>951</b>	<b>100,00</b>

Не менее важны и личностные качества специалистов, такие как вежливость, доброжелательность, отзывчивость и т.д. Сравнивая полученные данные с результатами прошлых исследований можно отметить, что данный критерий всегда оценивается клиентами выше, чем критерий компетентности персонала. Большинство респондентов 96,85% считают, что работники вежливы и доброжелательны в любой ситуации (89,38% удовлетворены полностью, 7,47%- частично).

**Удовлетворенность вежливостью и доброжелательностью работников организации**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	850	89,38
2	Частично удовлетворен	71	7,47
3	Не удовлетворен	15	1,58
4	Затрудняюсь ответить	15	1,58
	<b>Итого:</b>	<b>951</b>	<b>100,00</b>

Следующий критерий – условия предоставления услуг в организации социального обслуживания.

Условия предоставления социальных услуг были определены исходя из перечня показателей, необходимых для оценки качества услуг, утвержденных на заседании Общественного совета по проведению



независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания (протокол заседания № 1, от 30 марта 2016 года).

Форма обслуживания предполагает оценку различных условий предоставления социальных услуг. Для стационарной формы определены следующие критерии. 87,8% опрошенных удовлетворены оперативностью решения проблем и вопросов (из них 80,7% - полностью, 7,06%-удовлетворены частично). Порядком оплаты социальных услуг довольны 76,1% опрошенных (71%- удовлетворены полностью, 5,17%- частично), 21,12% затруднились с ответом. Большое количество затруднившихся связано с тем, что многие клиенты находятся на бесплатном обслуживании, или не владеют информацией о платных услугах. Конфиденциальностью предоставления услуг удовлетворены 75,83% респондентов, среди них 73%-удовлетворены полностью, 2,83% - частично, 22,52% - затруднились с ответом. Конфиденциальность означает, что сведения личного характера, ставшие известными работникам учреждений социального обслуживания при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Многие респонденты затруднялись с пониманием критерия конфиденциальности предоставления социальных услуг, в силу специфики формы обслуживания, когда само нахождение клиента в стационаре, по их мнению, уже лишает их конфиденциальности. При оценке этого критерия в ряде учреждений необходимо также учитывать и специфику сельской местности.

Клиенты стационарной формы обслуживания высоко оценили такой критерий, как жилое помещение – 93,57% удовлетворенных (88% удовлетворенных полностью, либо частично- 5,58%). Наличием оборудования для предоставления услуг удовлетворены 82,61% (из них 78,3% - полностью удовлетворены, 4,3% - частично). Питанием довольны 93,5% клиентов (из них 85,46%- удовлетворены полностью, 8% - частично). Хранением личных вещей удовлетворены 90,3% опрошенных. Также достаточно высокий уровень удовлетворенности опрошенные высказали в

отношении следующих условий: 89,35% респондентов удовлетворены предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг (из них 82,82% - полностью, 6,53% - частично), 91% опрошенных довольны содержанием санитарно-технического оборудования, 83,5% отметили удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением (из них 78,67% - полностью, 4,8%- частично). Удобство графика посещения родственников отметили 74% опрошенных (из них 70,5% удовлетворены полностью, 3,48% - частично), 22,44% клиентов затруднились с ответом. Большое количество затруднившихся по этому критерию связано с тем, что у многих клиентов, находящихся на стационарной форме обслуживания нет родственников, либо они навещают их достаточно редко, и оценить удобство графика работы для таких категорий не представляется возможным.

#### Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)

Критерий	удовлетворен Полностью	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оперативность решения вопросов	80,72	7,06	3,58	8,64
Порядок оплаты социальных услуг	70,96	5,17	2,75	21,12
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	73,01	2,83	1,63	22,52
Жилое помещение	87,99	5,58	2,63	3,79
Наличие оборудования для предоставления услуг	78,29	4,32	2,74	14,65
Питание	85,46	8,01	4,32	2,21
Мебель, мягкий инвентарь	87,04	5,90	3,37	3,69
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	82,82	6,53	3,37	7,27
Хранение личных вещей	85,56	4,74	3,90	5,80
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	78,67	4,79	2,29	14,25
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	86,20	4,74	2,21	6,85
График посещения родственниками в организации социального обслуживания	70,50	3,48	3,58	22,44

При рассмотрении взаимосвязи критериев друг с другом необходимо отметить следующую тенденцию. Как уже было отмечено, критерий доступности получения услуги зависит от многих составляющих. Это и удовлетворенность информацией о деятельности организации, и наличие благоустроенной территории, и компетентность персонала организации и еще ряд критериев. Однако необходимо отметить тот факт, что внутри группы опрошенных, не считающих условия оказания услуг доступными, ответы на вопросы, носящие более общий характер (об изменении качества жизни, о желании рекомендовать организацию) имеют также неудовлетворительную оценку. Если говорить о более конкретных вопросах, связанных с работой организации, с условиями предоставления услуг, то здесь процент удовлетворенных выше, чем процент недовольных.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что при общей негативной оценке удовлетворенности, когда человек в целом отмечает недовольство оказанными услугами, ответы на вопросы о том, что именно не соответствует его запросам и представлениям, выявляют высокую степень удовлетворенности конкретными критериями. Это, отчасти, связано с внешними причинами, когда на деятельность организации переносится негативный опыт обращения в другие инстанции, или, возможно, имеет место общая негативная установка, связанная с внешними обстоятельствами конкретного человека. В группе тех, кто не считает условия оказания услуг доступными, ниже всего оценили такие критерии как: предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, питание, хранение личных вещей.

**Взаимосвязь доступности получения услуг и удовлетворенности условиями предоставления услуг (% по столбцам)**

Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов в организации?	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?		
	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
Удовлетворен полностью	<b>85,11</b>	48,57	42,65
Частично удовлетворен	6,15	14,29	14,71
Не удовлетворен	2,01	<b>28,57</b>	10,29
Затрудняюсь ответить	6,74	8,57	32,35
<b>Удовлетворены ли Вы порядком оплаты социальных услуг в организации?</b>			
Удовлетворен полностью	<b>75,98</b>	41,18	23,53
Частично удовлетворен	3,79	11,76	19,12
Не удовлетворен	1,30	<b>29,41</b>	7,35
Затрудняюсь ответить	18,93	17,65	50,00
<b>Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг в организации?</b>			
Удовлетворен полностью	<b>75,57</b>	54,84	45,61
Частично удовлетворен	2,65	9,68	1,75
Не удовлетворен	1,20	<b>12,90</b>	1,75
Затрудняюсь ответить	20,58	22,58	50,88
<b>Удовлетворены ли Вы жилым помещением в организации?</b>			
Удовлетворен полностью	<b>89,95</b>	57,14	79,41
Частично удовлетворен	4,85	17,14	8,82
Не удовлетворен	1,89	<b>20,00</b>	2,94
Затрудняюсь ответить	3,31	5,71	8,82
<b>Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления услуг в организации?</b>			
Удовлетворен полностью	<b>80,73</b>	57,14	58,82
Частично удовлетворен	3,55	14,29	8,82
Не удовлетворен	2,13	<b>14,29</b>	4,41
Затрудняюсь ответить	13,59	14,29	27,94
<b>Удовлетворены ли Вы питанием в организации?</b>			
Удовлетворен полностью	<b>87,59</b>	54,29	75,00
Частично удовлетворен	7,33	14,29	13,24
Не удовлетворен	3,19	<b>31,43</b>	4,41
Затрудняюсь ответить	1,89	0,00	7,35
<b>Удовлетворены ли Вы мебелью, мягким инвентарем в организации?</b>			
Удовлетворен полностью	<b>89,36</b>	62,86	70,59
Частично удовлетворен	5,32	11,43	10,29
Не удовлетворен	2,13	<b>20,00</b>	10,29
Затрудняюсь ответить	3,19	5,71	8,82
<b>Удовлетворены ли Вы предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг в организации?</b>			
Удовлетворен полностью	<b>86,41</b>	45,71	57,35
Частично удовлетворен	6,15	11,43	8,82
Не удовлетворен	2,13	<b>31,43</b>	4,41
Затрудняюсь ответить	5,32	11,43	29,41
<b>Удовлетворены ли Вы хранением личных вещей в организации?</b>			
Удовлетворен полностью	<b>88,65</b>	37,14	72,06
Частично удовлетворен	4,02	17,14	7,35
Не удовлетворен	2,36	<b>34,29</b>	7,35
Затрудняюсь ответить	4,96	11,43	13,24
<b>Удовлетворены ли Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением в организации?</b>			
Удовлетворен полностью	<b>80,99</b>	48,39	61,40
Частично удовлетворен	4,45	3,23	10,53
Не удовлетворен	1,56	<b>25,81</b>	0,00
Затрудняюсь ответить	13,00	22,58	28,07
<b>Удовлетворены ли Вы содержанием санитарно-технического оборудования (чистота раковин, унитазов и др.) в организации?</b>			
Удовлетворен полностью	<b>89,48</b>	62,86	57,35
Частично удовлетворен	3,66	17,14	11,76
Не удовлетворен	1,65	<b>11,43</b>	4,41
Затрудняюсь ответить	5,20	8,57	26,47
<b>Удовлетворены ли Вы графиком посещений родственниками в организации?</b>			
Удовлетворен полностью	<b>72,58</b>	48,57	55,88
Частично удовлетворен	3,31	5,71	4,41
Не удовлетворен	2,84	<b>25,71</b>	1,47
Затрудняюсь ответить	21,28	20,00	38,24

85% удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер. 5,7% отметили неудовлетворенность данным критерием, 9,4% затруднились с оценкой.

**Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	737	77,66
2	Частично	69	7,27
3	Не удовлетворен	54	5,69
4	Затрудняюсь ответить	89	9,38
	<b>Итого:</b>	<b>949</b>	<b>100,00</b>

Следующий критерий является, более общим, чем предыдущие, и связан он с оценкой качества жизни клиентов после получения социальной услуги. Как уже было отмечено нами в прошлогоднем отчете, показатель «качество жизни» включает в себя множество аспектов. Оно является более широким, чем материальная обеспеченность (уровень жизни), и включает также такие объективные и субъективные факторы, как состояние здоровья, ожидаемая продолжительность жизни, условия окружающей среды, питание, бытовой комфорт, социальное окружение, удовлетворение культурных и духовных потребностей, психологический комфорт и т. п.

79,7% опрошенных считают, что их качество жизни улучшилось в результате получения социальных услуг. 7,5% клиентов ответили отрицательно, и считают, что их качество жизни не изменилось, еще 12,8% - затруднились с ответом. Достаточно большой процент затруднившихся респондентов связан с тем, что часть клиентов не смогла определить результат получения услуги, подразумевая, что они находятся в процессе ее получения. Также большой процент затруднившихся связан со спецификой изучаемой группы, так как многие клиенты, это люди, находящиеся на стационарном обслуживании в психоневрологических интернатах.

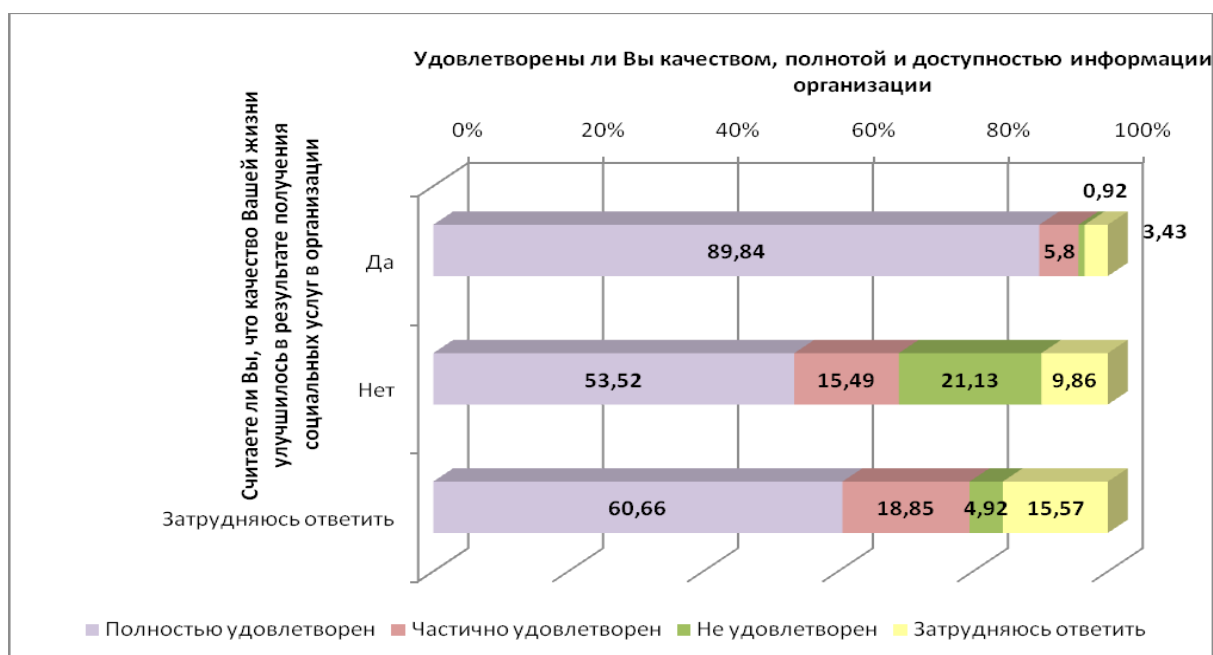
**Считаете ли Вы, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	758	79,71
2	Нет	71	7,47

3	Затрудняюсь ответить	122	12,83
	<b>Итого:</b>	<b>951</b>	<b>100,00</b>

Проанализируем взаимосвязимость ряда критериев с оценкой качества жизни респондентами после получения услуги. 89,8% респондентов, которые отметили повышение качества жизни после обращения в организацию полностью удовлетворены существующей информацией о работе и деятельности организации. 53,5% респондентов не считающих, что качество их жизни повысилось после получения социальной услуги, довольны качеством и полнотой информации о центре. 21,13% не удовлетворены имеющейся информацией. Среди тех, кто фиксирует улучшение качества жизни, практически нет недовольных качеством информации об учреждении (0,92%).

**Взаимосвязь степени удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации и мнения об улучшении качества жизни в результате получения социальных услуг в организации**



Оценка персонала организации также имеет важное значение в субъективной оценке человеком изменений, произошедших после обращения в организацию. Так 93,67% респондентов считающих, что качество их жизни после получения услуги улучшилось, полностью удовлетворены

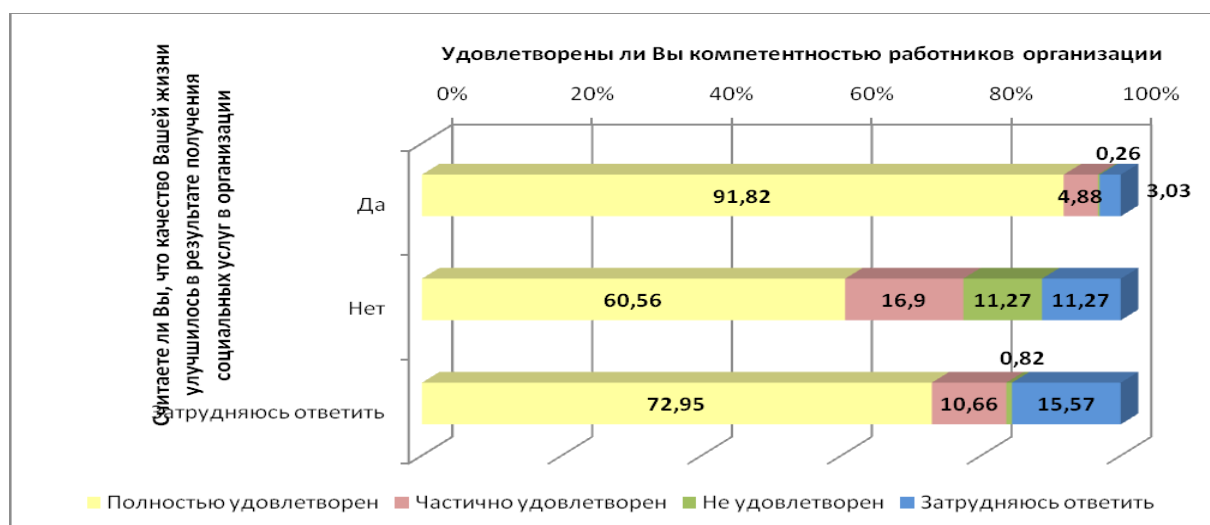
доброжелательностью и вежливостью работников организации. Среди тех, кто не удовлетворен изменением качества жизни, только 60,56% респондентов полностью удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации, 12,68% - не удовлетворены этим критерием.

**Взаимосвязь удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации и мнения об улучшении качества жизни в результате получения социальных услуг в организации**

Считаете ли Вы, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в организации?	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации?				
	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить	Всего:
Да	93,67	4,49	0,53	1,32	100,00
Нет	60,56	23,94	12,68	2,82	100,00
Затрудняюсь ответить	79,51	16,39	1,64	2,46	100,00
<b>Всего:</b>	<b>89,38</b>	<b>7,47</b>	<b>1,58</b>	<b>1,58</b>	<b>100,00</b>

Также как и предыдущий критерий на оценку качества жизни влияет оцениваемый респондентами уровень профессиональной грамотности работников организации. 91,82% респондентов считающих, что качество их жизни после получения услуги улучшилось, полностью удовлетворены компетентностью работников организации. Среди тех, кто не удовлетворен качеством жизни только 60,5% респондентов полностью удовлетворены вежливостью и внимательностью работников.

**Взаимосвязь удовлетворенности компетентностью работников организации и мнения об улучшении качества жизни в результате получения социальных услуг в организации**



65,4% респондентов посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг, 14,25% не стали бы этого делать, в силу ряда причин. 20,35% затруднились с ответом.

**Рекомендации своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	601	65,40
2	Нет	131	14,25
3	Затрудняюсь ответить	187	20,35
	<b>Итого:</b>	<b>919</b>	<b>100,00</b>

Существует прямая зависимость между мнением о повышении качества жизни после получения услуги, и решением человека рекомендовать своим знакомым и родственникам обратиться в организацию за получением услуг. Так, 70,6% тех, кто считает, что качество их жизни улучшилось после обращения в организацию, посоветуют свои родственникам и друзьям обратиться в центр. Среди тех, кто не считает, что их качество жизни как-то улучшилось, только 39,7% посоветовали бы родственникам и знакомым обратиться в данную организацию, 35,3% не рекомендовали бы.

**Влияние мнения об улучшении качества жизни в результате получения социальных услуг в организации на рекомендации родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг**

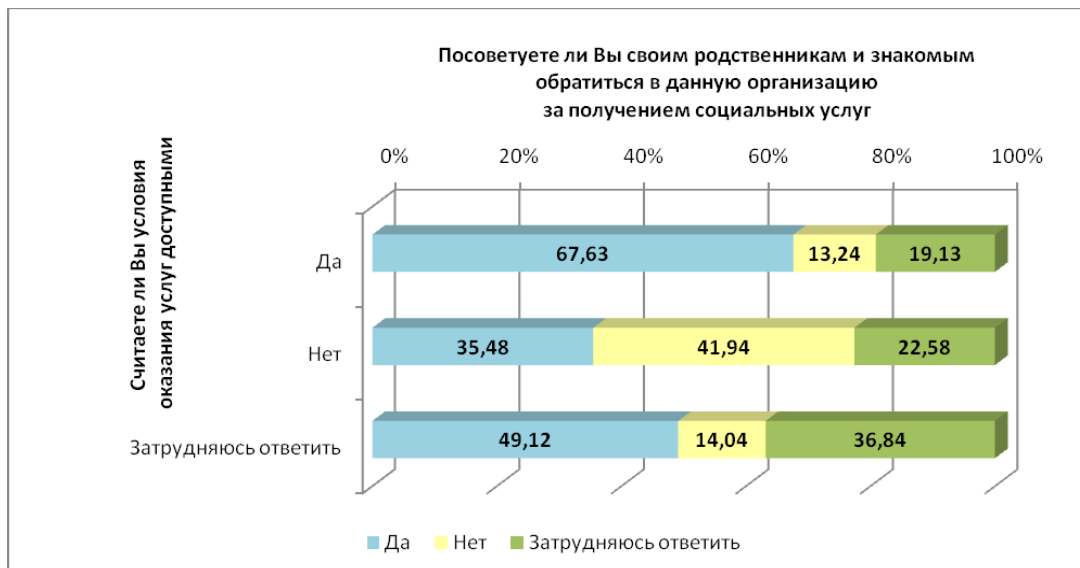
<b>Считаете ли Вы, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в организации?</b>	<b>Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?</b>			
	<b>Да</b>	<b>Нет</b>	<b>Затрудняюсь ответить</b>	<b>Всего:</b>
Да	70,60	11,54	17,85	<b>100,00</b>
Нет	39,71	35,29	25,00	<b>100,00</b>
Затрудняюсь ответить	45,28	19,81	34,91	<b>100,00</b>
<b>Всего:</b>	<b>65,40</b>	<b>14,25</b>	<b>20,35</b>	<b>100,00</b>

Мнение о доступности услуг также влияет на решение клиента порекомендовать данную организацию своим знакомым и друзьям. 67,6% респондентов, считающих условия оказания услуг доступными, порекомендуют данное учреждения своим родственникам и знакомым. Среди тех, кто не считает условия оказания услуг доступными, лишь 35,5% хотели бы порекомендовать данную организацию. 42% не удовлетворенных



критерием доступности, не будут рекомендовать организацию своим родственникам.

**Влияние мнения о доступности условий оказания услуг на рекомендации своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг**



Подводя итоги результатам анкетирования, можно отметить в целом достаточно высокую степень удовлетворенности опрошенных клиентов стационарных учреждений многими критериями. Из всех методов исследования именно анкетирование является основным, в фокусе внимания которого концентрируется мнение клиентов о работе организации, и о качестве услуг, предоставляемых ею. В процессе анкетирования важно соблюдать саму процедуру опроса, что представляется достаточно затруднительным в силу специфики изучаемой социальной группы – клиентов стационаров, часть из которых является психоневрологическими. Клиенты данных учреждений изначально находятся в трудной жизненной ситуации и в некоторых случаях стремятся дать социально желательный ответ. Особенности проведения полевого этапа нашли свое отражение в оценке ряда показателей в конкретных учреждениях. Необходимо чтобы сами учреждения, в лице руководства, персонала организации были заинтересованы в проведении независимой оценки, в получении обратной связи, и корректировки, на основе результатов оценки деятельности учреждения.

Необходимо отметить большее по сравнению с результатами прошлого года количество затруднившихся с ответом респондентов. На наш взгляд, это обуславливается спецификой учреждений, многие из которых являются психоневрологическими интернатами.

При проведении процедуры наблюдения ряд критериев подлежащих оценке также вызвали некоторые затруднения. В частности это касается наличия информации о деятельности организации. Количество и качество информации в учреждениях сильно различается, и отсутствие гибкой шкалы, т.е. возможности дать более точную оценку, затрудняет фиксацию этого показателя. В некоторых учреждениях отмечается неудобство расположения информационных стендов.

Анализ сайтов организаций показал в целом неплохую наполняемость сайтов, наличие достаточно актуального насыщенного контента, и достаточное соответствие разделов требованиям Федерального закона от 28.12.2013 г. 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». В качестве замечаний можно отметить отсутствие на некоторых сайтах альтернативной версии для инвалидов по зрению, или присутствие рекламных баннеров, что значительно затрудняет навигацию по сайту. Общими замечаниями, которые характерны для всех сайтов учреждений – отсутствие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказываемых услуг, а также раздела о проведении независимой оценки качества оказания услуг. Если на информационных стендах информация о порядке подачи жалобы присутствует хотя бы частично, то на сайтах такой информации не найдено. На сайтах некоторых учреждений ряд страниц находятся в разработке, либо являются пустыми. Также некоторым учреждениям необходимо улучшить навигацию на сайте.

При проведении процедур контрольных звонков и обращений на электронную почту можно отметить достаточно низкий уровень обратной связи, и большое количество отсылок на Главное управление социальной защиты Курганской области. В каждое учреждения было проведено по 4

контрольных звонка в течение определенного периода времени. Каждый звонок оценивался по ряду параметров: адекватность указанного номера (работающий номер, наличие переадресации на другие номера), полнота и правильность предоставленной информации, ссылки на нормативно-правовую базу, вежливость и доброжелательность сотрудников организации. В некоторых организациях неожиданной проблемой стала проблема дозвона (не берут трубку, либо номер не обслуживается). Среди положительных моментов можно отметить, что практически во всех учреждениях сотрудники отвечали вежливо, спокойно, доброжелательно, были заинтересованы в беседе. Среди основных недостатков – постоянные отсылки к Главному управлению, отсутствие ссылок на нормативно-правовую базу, в ряде учреждений большое количество переадресации с номера на номер. На сообщение, отправленное по электронной почте, ответили только ГБУ «Геронтологический центр «Спутник», ГБУ «Лесниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБУ «Каргапольский психоневрологический интернат», ГБУ «Куртамышский психоневрологический интернат», ГБУ «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов». Сообщения содержали рекомендацию обратиться со своей проблемой в Главное управление социальной защиты населения Курганской области, либо в другие учреждения Кургана. Необходимо усилить работу в этом направлении, так как дистанционные способы взаимодействия организации с потенциальными получателями услуг посредством электронной почты оказались мало эффективными.

## 2.2. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в разрезе учреждений Курганской области

Анализ оценки деятельности учреждений социального обслуживания как правило проводится в сравнении оценки удовлетворенности разными критериями, характеризующими качество оказываемых услуг в различных учреждениях с общеобластным результатом удовлетворенности критериями. Нами был опрошен 951 клиент в 14 учреждениях, находящихся в разных районах области и оказывающих социальные услуги населению.

В целом, опрошенные, высоко оценивают деятельность учреждений и качество предоставляемых ими социальных услуг. Однако, в зависимости от учреждения разница в оценках качества услуг все же имеется.

### 2.2.1. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Геронтологический центр «Спутник».

88,4% клиентов геронтологического центра «Спутник» удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации (85,5% - полностью, 2,9% - частично). Значения этого показателя в учреждении чуть ниже, чем средний результат по области (91,6%).

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	59	85,51
2	Частично удовлетворен	2	2,90
3	Не удовлетворен	0	0,00
4	Затрудняюсь ответить	8	11,59
	<b>Итого:</b>	<b>69</b>	<b>100,00</b>

88,4% опрошенных считают условия оказания услуг доступными, 1,45% ответили отрицательно.

**Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	61	88,41
2	Нет	1	1,45
3	Затрудняюсь ответить	7	10,14
	<b>Итого:</b>	<b>69</b>	<b>100,00</b>

Оценивая благоустройство территории и помещения организации подавляющее большинство – 98,5% выразили удовлетворенность данным критерием.

**Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	65	94,20
2	Частично удовлетворен	3	4,35
3	Не удовлетворен	1	1,45
4	Затрудняюсь ответить	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>69</b>	<b>100,00</b>

100% опрошенных удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации (94,2% удовлетворены полностью, а 5,8% - частично). 88,4% респондентов удовлетворены профессиональной грамотностью работников (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 93,6%).

**Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации (в %)</b>	<b>компетентностью работников организации</b>
1	Полностью удовлетворен	94,20	84,06
2	Частично удовлетворен	5,80	4,35
3	Не удовлетворен	0,00	1,45
4	Затрудняюсь ответить	0,00	10,14
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

79,7% опрошенных считают, что после получения социальных услуг их качество жизни улучшилось (по области количество удовлетворенных этим критерием также составило 79,7%), 8,7% - ответили, что не заметили изменений в качестве жизни.

Среди условий предоставления услуг выше всего респонденты оценили оперативность решения вопросов, питание, жилое помещение, наличие мебели, а также санитарное содержание санитарно-технического оборудования. Меньшее количество удовлетворенных набрали критерии, связанные с графиком посещений родственников, и конфиденциальностью предоставления услуг.

## Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)

Критерий	удовлетворен Полностью	Частично удовлетворен	удовлетворен Не	Затрудняюсь ответить
Оперативность решения вопросов	88,41	7,25	2,90	1,45
Порядок оплаты социальных услуг	78,26	11,59	2,90	7,25
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	84,06	5,80	0,00	10,14
Жилое помещение	91,30	5,80	1,45	1,45
Наличие оборудования для предоставления услуг	89,86	2,90	0,00	7,25
Питание	85,51	8,70	5,80	0,00
Мебель, мягкий инвентарь	86,96	10,14	1,45	1,45
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	88,41	4,35	1,45	5,80
Хранение личных вещей	92,75	0,00	5,80	1,45
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	86,96	4,35	1,45	7,25
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	97,10	1,45	0,00	1,45
График посещений родственниками в организации социального обслуживания	75,36	1,45	2,90	20,29

93,2% клиентов довольны качеством проводимых мероприятий. Этот критерий находится на достаточно высоком уровне по сравнению со среднеобластным значением (85%).

### Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	57	82,61
2	Частично	8	11,59
3	Не удовлетворен	1	1,45
4	Затрудняюсь ответить	3	4,35
	<b>Итого:</b>	<b>69</b>	<b>100,00</b>

79,7% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (65,4%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	55	79,71
2	Нет	6	8,70
3	Затрудняюсь ответить	8	11,59
	<b>Итого:</b>	<b>69</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальных новостей и материалов, связанных с регламентацией деятельности организации. Из недостатков выделяется присутствие рекламного баннера, который, в частности, закрывает собой ссылку на альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению, отсутствие электронной формы на сайте для предложений, жалоб, а также отсутствие информации о порядке подачи жалобы.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения геронтологический центр показал хороший результат. Все звонки были результативными. Сотрудники вежливо и подробно ответили на все вопросы. Переадресации на другие номера не было, телефоны соответствовали тем службам, которые были указаны на сайте. Единственным замечанием можно обозначить то, что сотрудник не представился. На сообщение по электронной почте также был получен ответ, однако он содержал в себе переадресацию.

В целом, можно сделать вывод, что ряд показателей, такие как удовлетворенность компетентностью работников, их вежливостью, оценка благоустройства территории и помещения организации оцениваются клиентами центра выше, чем количество удовлетворенных этими критериями по области. Меньшее количество удовлетворенных набрали критерии, связанные с графиком посещений родственников, и конфиденциальностью предоставления услуг.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается устранить рекламный баннер на сайте организации, а также

добавить на сайт необходимую электронную форму и информацию по порядку подачи жалобы. Также необходимо добавить предписания органов, осуществляющих контроль в сфере социального обслуживания, а также отчетов об их исполнении. Также необходимо наладить дистанционное взаимодействие с получателями услуг посредством электронной почты.

### **2.2.2. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Далматовский дом-интернат для престарелых и инвалидов».**

94,7% клиентов ГБУ «Далматовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации (88,6% - полностью, 6% - частично). Значения этого показателя в учреждении чуть выше, чем средний результат по области (91,6%).

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	133	88,67
2	Частично удовлетворен	9	6,00
3	Не удовлетворен	3	2,00
4	Затрудняюсь ответить	5	3,33
	<b>Итого:</b>	<b>150</b>	<b>100,00</b>

92,7% опрошенных считают условия оказания услуг доступными, 4% ответили отрицательно.

**Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	139	92,67
2	Нет	6	4,00
3	Затрудняюсь ответить	5	3,33
	<b>Итого:</b>	<b>150</b>	<b>100,00</b>

Оценивая благоустройство территории и помещения организации подавляющее большинство – 97,3% выразили удовлетворенность данным критерием.

Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	138	92,00
2	Частично удовлетворен	8	5,33



3	Не удовлетворен	3	2,00
4	Затрудняюсь ответить	1	0,67
	<b>Итого:</b>	<b>150</b>	<b>100,00</b>

96,6% опрошенных удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации (90,6% удовлетворены полностью, а 6% - частично). 99,3% респондентов удовлетворены профессиональной грамотностью работников (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 93,6%).

#### Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации (в %)	компетентностью работников организации
1	Полностью удовлетворен	90,67	91,33
2	Частично удовлетворен	6,00	8,00
3	Не удовлетворен	2,67	0,67
4	Затрудняюсь ответить	0,67	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

89,3% опрошенных считают, что после получения социальных услуг их качество жизни улучшилось (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 79,7%), 6% - ответили, что не заметили изменений в качестве жизни.

Среди условий предоставления услуг выше всего респонденты оценили жилое помещение, наличие оборудования для предоставления услуг, а также предоставление самих социально-бытовых и других видов услуг. Меньшее количество удовлетворенных набрали критерии, связанные с порядком оплаты услуг в организации, качеством питания, а также графиком посещений родственников, и конфиденциальностью предоставления услуг.

#### Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)

Критерий	Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)			
	удовлетворен полностью	Частично удовлетворен	удовлетворен не	Затрудняюсь ответить
Оперативность решения вопросов	87,33	4,00	4,00	4,67

Порядок оплаты социальных услуг	90,00	0,67	2,67	6,67
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	88,67	0,67	1,33	9,33
Жилое помещение	96,67	1,33	0,67	1,33
Наличие оборудования для предоставления услуг	91,33	4,00	0,67	4,00
Питание	86,00	4,67	7,33	2,00
Мебель, мягкий инвентарь	88,67	6,00	3,33	2,00
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	92,67	3,33	2,00	2,00
Хранение личных вещей	92,67	2,00	4,00	1,33
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	91,33	0,67	2,67	5,33
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	92,00	1,33	0,67	6,00
График посещений родственниками в организации социального обслуживания	78,00	0,67	6,00	15,33

84% клиентов довольны качеством проводимых мероприятий. Этот критерий находится на уровне среднеобластного значения (85%).

**Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	118	78,67
2	Частично	8	5,33
3	Не удовлетворен	5	3,33
4	Затрудняюсь ответить	19	12,67
	<b>Итого:</b>	<b>150</b>	<b>100,00</b>

76,7% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении выше, чем количество таких респондентов в среднем по области (65,4%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	115	76,67
2	Нет	14	9,33
3	Затрудняюсь ответить	21	14,00
	<b>Итого:</b>	<b>150</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить достаточное количество информации размещенной на сайте, актуальные новости. Из недостатков выделяется отсутствие электронной формы и информации о порядке подачи жалобы. Также не совсем удобным представляется меню сайта, когда помимо основных разделов, справа появляются дополнительные, но так как они находятся на фотографии дома-интерната, их фактически не видно.

По результатам наблюдения на информационном стенде не представлена информация о порядке подачи жалобы, также отсутствует видео, аудио информаторы.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения дом-интернат показал неплохой результат. Больше половины звонков были результативными. Номера доступные, правильные. Сотрудники разговаривали вежливо, спокойно. Но на часть вопросов ответа получено не было, сотрудник сделал отсылку в Главное управление социальной защиты, и сказал, что там дадут всю необходимую информацию. Так же сотрудник частично осведомлен по порядку оплаты за услуги. На сообщение по электронной почте ответа получено не было.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается улучшить интерфейс сайта, навигацию, добавить на сайт и на информационные стенды информацию по порядку подачи жалобы. Разместить на сайте электронную форму для обратной связи. Также необходимо добавить предписания органов, осуществляющих контроль в сфере социального обслуживания, а также отчетов об их исполнении. Не хватает раздела о численности получателей и количестве свободных мест.

Также необходимо наладить дистанционное взаимодействие с получателями услуг посредством электронной почты и повысить качество телефонных переговоров.

### ***2.2.3. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Лесниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»***

96,1% клиентов ГБУ «Лесниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации (86,3% - полностью, 9,8% - частично). Значения этого показателя в учреждении выше, чем средний результат по области (91,6%).

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	44	86,27
2	Частично удовлетворен	5	9,80
3	Не удовлетворен	1	1,96
4	Затрудняюсь ответить	1	1,96
	<b>Итого:</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

88,24% опрошенных считают условия оказания услуг доступными, 3,9% ответили отрицательно.

Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	45	88,24
2	Нет	2	3,92
3	Затрудняюсь ответить	4	7,84
	<b>Итого:</b>	<b>51</b>	<b>100,00</b>

Оценивая благоустройство территории и помещения организации подавляющее большинство – 98% выразили удовлетворенность данным критерием.

Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	48	94,12
2	Частично удовлетворен	2	3,92
3	Не удовлетворен	1	1,96
4	Затрудняюсь ответить	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>51</b>	<b>100,00</b>

100% опрошенных удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации (90,2% удовлетворены полностью, а 9,8% - частично). 96% респондентов удовлетворены профессиональной

грамотностью работников (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 93,6%).

Удовлетворенность:

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации (в %)</b>	<b>компетентностью работников организации</b>
1	Полностью удовлетворен	90,20	84,31
2	Частично удовлетворен	9,80	11,76
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
4	Затрудняюсь ответить	0,00	3,92
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

58,8% опрошенных считают, что после получения социальных услуг их качество жизни улучшилось (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 79,7%), 13,7%- ответили, что не заметили изменений в качестве жизни, 27,5% - затруднились с ответом. Почти треть респондентов затруднились с ответом, скорее всего в силу тех причин, которые были озвучены нами в первой части отчета. Клиенты стационаров находятся, по их мнению, в процессе получения услуги, и затрудняются оценить изменения в жизни после ее получения.

Среди условий предоставления услуг выше всего респонденты оценили оперативность решения возникающих вопросов, а также порядок оплаты услуг, мебель и санитарное содержание санитарно-технического оборудования. Меньшее количество удовлетворенных набрали критерии, связанные с предоставлением самих социально-бытовых и других видов услуг, а также большое количество респондентов затруднились при просьбе оценить оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение. Возможно, это связано с тем, что часть опрошенных не являются инвалидами, и не посещают данное помещение. Высокий процент удовлетворенных набрал критерий, связанный с графиком посещений родственников.

**Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)**

Критерий	удовлетворен Полностью	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оперативность решения вопросов	92,16	7,84	0,00	0,00
Порядок оплаты социальных услуг	82,35	15,69	0,00	1,96
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	90,20	3,92	1,96	3,92
Жилое помещение	88,24	7,84	3,92	0,00
Наличие оборудования для предоставления услуг	88,24	5,88	5,88	0,00
Питание	64,71	29,41	5,88	0,00
Мебель, мягкий инвентарь	86,27	11,76	1,96	0,00
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	74,51	17,65	7,84	0,00
Хранение личных вещей	76,47	19,61	1,96	1,96
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	72,55	11,76	1,96	13,73
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	98,04	0,00	0,00	1,96
График посещений родственниками в организации социального обслуживания	90,20	5,88	0,00	3,92

94,1% клиентов довольны качеством проводимых мероприятий. Этот критерий гораздо выше уровня среднеобластного значения (85%).

**Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	41	80,39
2	Частично	7	13,73
3	Не удовлетворен	2	3,92
4	Затрудняюсь ответить	1	1,96
	<b>Итого:</b>	<b>51</b>	<b>100,00</b>

68,6% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении находится в пределах среднеобластного значения (65,4%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	35	68,63
2	Нет	15	29,41
3	Затрудняюсь ответить	1	1,96
	<b>Итого:</b>	<b>51</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество информации размещенной на сайте, актуальные новости, фото и видео материалы и т.д. Из недостатков выделяется отсутствие информации о порядке подачи жалобы.

По результатам наблюдения замечаний нет. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения дом-интернат показал хороший результат. Сотрудник учреждения представился и разговаривал спокойно, вежливо, ответил развернуто на все предлагаемые вопросы. Почти все звонки были результативными. Номера доступные, правильные. Во время одного звонка вопросов ответа получено не было, сотрудник сделал отсылку в Главное управление социальной защиты, и сказал, что там дадут всю необходимую информацию. На сообщение по электронной почте также был получен ответ, однако он заключался в переадресации в Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по городу Кургану.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается добавить на сайт информацию по порядку подачи жалобы. Также необходимо наладить дистанционное взаимодействие с получателями услуг посредством электронной почты и улучшить качество телефонного взаимодействия.

***2.2.4. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Каргапольский психоневрологический интернат»***

100% клиентов ГБУ «Каргапольский психоневрологический интернат» удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации

о работе организации (87,1% - полностью, 12,9% - частично). Значения этого показателя в учреждении выше, чем средний результат по области (91,6%).

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	54	87,10
2	Частично удовлетворен	8	12,90
3	Не удовлетворен	0	0,00
4	Затрудняюсь ответить	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

100% опрошенных считают условия оказания услуг доступными.

**Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	62	100,00
2	Нет	0	0,00
3	Затрудняюсь ответить	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Оценивая благоустройство территории и помещения организации подавляющее большинство – 98,4% выразили удовлетворенность данным критерием.

**Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	53	85,48
2	Частично удовлетворен	8	12,90
3	Не удовлетворен	0	0,00
4	Затрудняюсь ответить	1	1,61
	<b>Итого:</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

100% опрошенных удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации (96,7% удовлетворены полностью, а 3,2% - частично). 100% респондентов удовлетворены профессиональной грамотностью работников (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 93,6%).

**Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации (в %)</b>	<b>компетентностью работников организации</b>
1	Полностью удовлетворен	96,77	91,94



2	Частично удовлетворен	3,23	8,06
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
4	Затрудняюсь ответить	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

90,3% опрошенных считают, что после получения социальных услуг их качество жизни улучшилось (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 79,7%), 9,7% - затруднились с ответом.

Среди условий предоставления услуг ниже всего респонденты оценили порядок оплаты услуг, а также критерий конфиденциальности.

**Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)**

<b>Критерий</b>	<b>Удовлетворен Полностью</b>	<b>Частично удовлетворен</b>	<b>Не удовлетворен</b>	<b>Затрудняюсь ответить</b>
Оперативность решения вопросов	92,16	7,84	0,00	0,00
Порядок оплаты социальных услуг	82,35	15,69	0,00	1,96
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	90,20	3,92	1,96	3,92
Жилое помещение	95,16	4,84	0,00	0,00
Наличие оборудования для предоставления услуг	100,0	0,00	0,00	0,00
Питание	100,0	0,00	0,00	0,00
Мебель, мягкий инвентарь	100,0	0,00	0,00	0,00
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	96,77	3,23	0,00	0,00
Хранение личных вещей	96,77	3,23	0,00	0,00
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	96,77	3,23	0,00	0,00
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	91,94	8,06	0,00	0,00
График посещения родственниками в организации социального обслуживания	91,94	8,06	0,00	0,00

100% клиентов удовлетворены качеством проводимых мероприятий. Этот критерий гораздо выше уровня среднеобластного значения (85%).

**Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	53	85,48
2	Частично	9	14,52

3	Не удовлетворен	0	0,00
4	Затрудняюсь ответить	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

85,5% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении находится выше среднеобластного значения (65,4%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	53	85,48
2	Нет	1	1,61
3	Затрудняюсь ответить	8	12,90
	<b>Итого:</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить небольшое количество информации размещенной на сайте, отсутствие раздела новости, раздела связанного с формами и видами социальных услуг, о порядке их предоставления, о тарифах. Нет информации о численности получателей социальных услуг, а также о количестве свободных мест. Отсутствует информация о порядке подачи жалобы. Слабо представлены разделы, касающиеся материально-технического обеспечения предоставления услуг. Отсутствует раздел противодействия коррупции.

По результатам наблюдения зафиксировано отсутствие на информационных стендах информации о порядке подачи жалоб. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения можно сделать следующие выводы. Большинство звонков были результативными. Сотрудник учреждения не представился, но проявил вежливое и доброжелательное отношение. В нескольких случаях перенаправил на другой телефонный номер. На часть вопросов были получены ответы, например на вопрос: «Как оформиться в дом интернат?», но в двух случаях сотрудник сделал отсылку в Главное управление

социальной защиты, и сказал, что там дадут всю необходимую информацию. На сообщение по электронной почте также был получен ответ, однако он содержал в себе переадресацию на Главное управление социальной защиты населения Курганской области.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается добавить на сайт информацию по порядку подачи жалобы, количестве свободных мест, видах социальных услуг, условиях их предоставления, улучшить наполняемость других разделов, добавить раздел антикоррупционной направленности. Добавить на информационные стенды информацию по порядку подачи жалобы. Также необходимо наладить дистанционное взаимодействие с получателями услуг посредством электронной почты и улучшить качество телефонного взаимодействия.

#### ***2.2.5. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»***

50% клиентов ГБУ «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» полностью удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации. Значения этого показателя в учреждении значительно ниже, чем средний результат по области (91,6%). Половина опрошенных считают условия оказания услуг доступными. 13,3% не считают условия таковыми, 36,7% - затруднились с ответом.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	15	50,00
2	Частично удовлетворен	0	0,00
3	Не удовлетворен	3	10,00
4	Затрудняюсь ответить	12	40,00
	<b>Итого:</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Оценивая благоустройство территории и помещения организации 43,33% выразили удовлетворенность данным критерием, 20% - неудовлетворенны этим показателем.

**Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	13	43,33
2	Частично удовлетворен	0	0,00
3	Не удовлетворен	6	20,00
4	Затрудняюсь ответить	11	36,67
	<b>Итого:</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

96,7% опрошенных полностью удовлетворены и вежливостью и компетентностью работников организации.

#### **Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации (в %)</b>	<b>компетентностью работников организации</b>
1	Полностью удовлетворен	96,67	96,67
2	Частично удовлетворен	0,00	0,00
3	Не удовлетворен	0,00	0,00
4	Затрудняюсь ответить	3,33	3,33
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

43,3% опрошенных считают, что после получения социальных услуг их качество жизни улучшилось (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 79,7%), 10% не согласны с этим, и ответили, что не заметили улучшений качества жизни, 46,67% - затруднились с ответом.

При проведении опроса возникли некоторые технические трудности, связанные с инструментарием, поэтому часть критериев, таких как – конфиденциальность, оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, возможность рекомендации учреждения родственникам оценены не были. Среди условий предоставления услуг ниже всего респонденты оценили порядок оплаты услуг, оперативность решения вопросов, а также предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг. Выше остальных показателей клиенты Сафакулевского дома-интерната оценили питание- 93,3% удовлетворены этим критерием.

#### **Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)**

Критерий	удовлетворен Полностью	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оперативность решения вопросов	50,00	0,00	16,67	33,33
Порядок оплаты социальных услуг	43,33	0,00	16,67	40,00
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	-	-	-	-
Жилое помещение	76,67	0,00	16,67	6,67
Наличие оборудования для предоставления услуг	76,67	0,00	16,67	6,67
Питание	93,33	0,00	3,33	3,33
Мебель, мягкий инвентарь	76,67	0,00	16,67	6,67
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	63,33	0,00	13,33	23,33
Хранение личных вещей	76,67	0,00	16,67	6,67
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	-	-	-	-
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	90,00	0,00	3,33	6,67
График посещений родственниками в организации социального обслуживания	90,00	0,00	3,33	6,67

30% клиентов отметили удовлетворенность качеством проводимых мероприятий. Этот критерий гораздо ниже уровня среднеобластного значения (85%). 66,7% клиентов не удовлетворены качеством проводимых мероприятий.

**Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	9	30,00
2	Частично	0	0,00
3	Не удовлетворен	20	66,67
4	Затрудняюсь ответить	1	3,33
	<b>Итого:</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить присутствие рекламного баннера, который значительно затрудняет работу с сайтом. Также зафиксировано небольшое количество информации размещенной на сайте, отсутствие раздела связанного с формами и видами социальных услуг, о порядке их предоставления, о тарифах. Нет информации о численности получателей социальных услуг, а также о количестве свободных мест. Отсутствует информация о порядке подачи жалобы. Слабо представлен раздел, касающийся материально-технического обеспечения предоставления услуг. Отсутствует раздел о финансово-хозяйственной деятельности, о правилах внутреннего распорядка, коллективном договоре.

По результатам наблюдения зафиксировано отсутствие на стендах информации о порядке подачи жалоб. Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения можно сделать следующие выводы. Большинство звонков не были результативными. Сотрудник учреждения делал отсылку в Главное управление социальной защиты, и сказал, что там дадут всю необходимую информацию. На сообщение по электронной почте также был получен ответ, однако он содержал в себе рекомендацию обратиться в Главное управление социальной защиты населения Курганской области.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается убрать рекламный баннер, добавить на сайт информацию по порядку подачи жалобы, количеству свободных мест, видах социальных услуг, условиях их предоставления, финансово-хозяйственной деятельности, о правилах внутреннего распорядка, коллективном договоре, а также улучшить наполняемость других разделов (например, о материально-техническом обеспечении предоставления услуг и т.д.). Добавить на информационные стенды информацию по порядку подачи жалобы. Необходимо обратить внимание на групповые мероприятия, улучшить качество их проведения. Также необходимо наладить дистанционное

взаимодействие с получателями услуг посредством электронной почты и улучшить качество телефонной обратной связи.

### **2.2.6. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Галишевский психоневрологический интернат»**

84,8% клиентов ГБУ «Галишевский психоневрологический интернат» удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации (75,7% - полностью, 9,1% - частично). Значения этого показателя в учреждении ниже, чем средний результат по области (91,6%).

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	25	75,76
2	Частично удовлетворен	3	9,09
3	Не удовлетворен	3	9,09
4	Затрудняюсь ответить	2	6,06
	<b>Итого:</b>	<b>33</b>	<b>100,00</b>

87,8% опрошенных считают условия оказания услуг доступными, 9,1% ответили отрицательно.

**Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	29	87,88
2	Нет	3	9,09
3	Затрудняюсь ответить	1	3,03
	<b>Итого:</b>	<b>33</b>	<b>100,00</b>

Оценивая благоустройство территории и помещения организации подавляющее большинство – 87,8% выразили удовлетворенность данным критерием.

**Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	26	78,79
2	Частично удовлетворен	3	9,09
3	Не удовлетворен	3	9,09
4	Затрудняюсь ответить	1	3,03

	<b>Итого:</b>	<b>33</b>	<b>100,00</b>
--	---------------	-----------	---------------

100% опрошенных удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации (84,8% удовлетворены полностью, а 15,1% - частично). 90,9% респондентов удовлетворены профессиональной грамотностью работников (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 93,6%).

**Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации (в %)</b>	<b>компетентностью работников организации</b>
1	Полностью удовлетворен	84,85	81,82
2	Частично удовлетворен	15,15	9,09
3	Не удовлетворен	0,00	6,06
4	Затрудняюсь ответить	0,00	3,03
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

75,7% опрошенных считают, что после получения социальных услуг их качество жизни улучшилось (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 79,7%), 12,1%- ответили, что не заметили изменений в качестве жизни, еще столько же затруднились с ответом.

Среди условий предоставления услуг выше всего респонденты оценили питание, жилое помещение и хранение личных вещей. Меньшее количество удовлетворенных набрали критерии, связанные с порядком оплаты услуг, конфиденциальностью и графиком посещения родственников. Большое количество респондентов затруднились при просьбе оценить оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение. Возможно, это связано с тем, что часть опрошенных не являются инвалидами, и не посещают данное помещение.

**Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)**



Критерий	удовлетворен Полностью	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оперативность решения вопросов	78,79	9,09	12,12	0,00
Порядок оплаты социальных услуг	78,79	6,06	0,00	12,12
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	75,76	12,12	0,00	12,12
Жилое помещение	84,85	6,06	6,06	3,03
Наличие оборудования для предоставления услуг	72,73	12,12	12,12	3,03
Питание	84,85	6,06	9,09	0,00
Мебель, мягкий инвентарь	84,85	3,03	6,06	6,06
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	75,76	18,18	3,03	3,03
Хранение личных вещей	84,85	6,06	3,03	6,06
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	72,73	0,00	6,06	21,21
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	78,79	9,09	3,03	9,09
График посещения родственниками в организации социального обслуживания	66,67	0,00	3,03	30,30

94% клиентов отметили удовлетворенность качеством проводимых мероприятий. Этот критерий выше уровня среднеобластного значения (85%).

**Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	28	84,85
2	Частично	3	9,09
3	Не удовлетворен	2	6,06
4	Затрудняюсь ответить	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>33</b>	<b>100,00</b>

66,7% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении находится в пределах среднеобластного значения (65,4%).

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	22	66,67
2	Нет	7	21,21
3	Затрудняюсь ответить	4	12,12
	<b>Итого:</b>	<b>33</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество дополнительной информации размещенной на сайте. Из недостатков выделяется отсутствие информации о порядке подачи жалобы, отсутствие сведений о финансово-хозяйственной деятельности, отсутствие сведений о наличии предписаний органов, осуществляющих контроль в сфере социального обслуживания, отсутствие информации о проведении независимой оценки. Также отсутствует электронная форма для направления жалоб, предложений.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения можно сделать следующие выводы. Только в одном случае, из всех совершенных звонков сотрудник учреждения ответил на часть предлагаемых вопросов. Во всех остальных случаях сотрудники делали отсылку в Главное управление социальной защиты, и говорили, что там дадут всю необходимую информацию. Во время проведения последнего контрольного звонка телефон учреждения был отключен, было предпринято более 5 попыток дозвониться в другой день и в различное время, которые также оказались безрезультатными. На сообщение по электронной почте ответа получено не было.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается добавить на сайт информацию по порядку подачи жалобы, сведений о финансово-хозяйственной деятельности, сведений о наличии предписаний органов, осуществляющих контроль в сфере социального обслуживания, сведения о проведении независимой оценки. Необходимо добавить электронную форму для направления жалоб, предложений. Также

необходимо наладить дистанционное взаимодействие с получателями услуг посредством электронной почты и проверить доступность и правильность телефонного номера учреждения.

### **2.2.7. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Сычевский психоневрологический интернат»**

92,4% клиентов ГБУ «Сычевский психоневрологический интернат» удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации (81,7% - полностью, 10,7% - частично). Значения этого показателя в учреждении находится в рамках среднеобластного значения (91,6%).

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	76	81,72
2	Частично удовлетворен	10	10,75
3	Не удовлетворен	3	3,23
4	Затрудняюсь ответить	4	4,30
	<b>Итого:</b>	<b>93</b>	<b>100,00</b>

89,2% опрошенных считают условия оказания услуг доступными, 5,4% ответили отрицательно.

**Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	83	89,25
2	Нет	5	5,38
3	Затрудняюсь ответить	5	5,38
	<b>Итого:</b>	<b>93</b>	<b>100,00</b>

Оценивая благоустройство территории и помещения организации подавляющее большинство – 94,6% выразили удовлетворенность данным критерием.

**Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	71	76,34
2	Частично удовлетворен	17	18,28
3	Не удовлетворен	2	2,15
4	Затрудняюсь ответить	3	3,23

	<b>Итого:</b>	<b>93</b>	<b>100,00</b>
--	---------------	-----------	---------------

94,6% опрошенных удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации (88,2% удовлетворены полностью, а 6,5% - частично). 95,7% респондентов удовлетворены профессиональной грамотностью работников (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 93,6%).

#### Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации (в %)	компетентностью работников организации
1	Полностью удовлетворен	88,17	84,95
2	Частично удовлетворен	6,45	10,75
3	Не удовлетворен	2,15	0,00
4	Затрудняюсь ответить	3,23	4,30
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

72% опрошенных считают, что после получения социальных услуг их качество жизни улучшилось (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 79,7%), 5,8%- ответили, что не заметили изменений в качестве жизни, 22,5% - затруднились с ответом.

Среди условий предоставления услуг выше всего респонденты оценили питание, жилое помещение, обеспеченность мебелью. Большое количество респондентов затруднились при просьбе оценить оборудованное для инвалидов, порядок оплаты услуг, конфиденциальность и график посещения родственников, а также наличие оборудования для предоставления услуг. Возможно, это связано со спецификой исследуемой группы, или с тем, что часть опрошенных не платят за оказываемые услуги.

#### Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)

Критерий	Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)			
	удовлетворен полностью	Частично удовлетворен	не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
Оперативность решения вопросов	83,87	6,45	0,00	9,68
Порядок оплаты социальных услуг	69,89	3,23	0,00	25,81
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	53,76	4,30	0,00	41,94
Жилое помещение	88,17	8,60	0,00	3,23

Наличие оборудования для предоставления услуг	65,59	2,15	3,23	29,03
Питание	81,72	9,68	6,45	2,15
Мебель, мягкий инвентарь	81,72	11,83	1,08	5,38
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	74,19	7,53	3,23	15,05
Хранение личных вещей	75,27	6,45	4,30	13,98
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	59,14	8,60	0,00	32,26
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	80,65	4,30	4,30	10,75
График посещений родственниками в организации социального обслуживания	39,78	6,45	5,38	48,39

72% клиентов удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер. Этот критерий был оценен в учреждении ниже уровня среднеобластного значения (85%).

**Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	62	66,67
2	Частично	5	5,38
3	Не удовлетворен	5	5,38
4	Затрудняюсь ответить	21	22,58
	<b>Итого:</b>	<b>93</b>	<b>100,00</b>

52,7% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении находится ниже среднеобластного значения (65,4%). 31,2% затруднились с ответом.

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	49	52,69
2	Нет	15	16,13
3	Затрудняюсь ответить	29	31,18
	<b>Итого:</b>	<b>93</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить присутствие основных разделов, указанных в ФЗ-442. Из недостатков выделяется отсутствие информации о порядке подачи жалобы, отсутствие сведений о наличии предписаний органов, осуществляющих контроль в сфере социального обслуживания, отсутствие сведений о проведении независимой оценки, отсутствие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения необходимо обратить внимание на качество телефонного взаимодействия. Только в одном случае, из всех совершенных звонков сотрудник учреждения ответил на предлагаемые вопросы. Во всех остальных случаях сотрудники делали отсылку в Главное управление социальной защиты, и говорили, что там дадут всю необходимую информацию. На сообщение по электронной почте ответа получено не было.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается добавить на сайт информацию по порядку подачи жалобы, сведений о наличии предписаний органов, осуществляющих контроль в сфере социального обслуживания, сведений о проведении независимой оценки, а также необходимо добавить альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению. Также необходимо наладить дистанционное взаимодействие с получателями услуг посредством электронной почты и улучшить качество телефонных переговоров.

#### **2.2.8. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Скоблинский психоневрологический интернат».**

53% клиентов ГБУ «Скоблинский психоневрологический интернат» удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации (41,18% - полностью, 11,76% - частично). Значения этого показателя в учреждении ниже, чем средний результат по области (91,6%).

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
----	----------	------------------	-----------------------

1	Полностью удовлетворен	7	41,18
2	Частично удовлетворен	2	11,76
3	Не удовлетворен	0	0,00
4	Затрудняюсь ответить	8	47,06
	<b>Итого:</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

88,2% опрошенных считают условия оказания услуг доступными, 5,8% клиентов ответили отрицательно.

**Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	15	88,24
2	Нет	1	5,88
3	Затрудняюсь ответить	1	5,88
	<b>Итого:</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Оценивая благоустройство территории и помещения организации подавляющее большинство – 88,24% выразили удовлетворенность данным критерием.

**Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	7	41,18
2	Частично удовлетворен	8	47,06
3	Не удовлетворен	1	5,88
4	Затрудняюсь ответить	1	5,88
	<b>Итого:</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

88,23% опрошенных удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации (58,82% удовлетворены полностью, а 29,41% - частично). 11,76% респондентов удовлетворены профессиональной грамотностью работников (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 93,6%).

**Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации (в %)</b>	<b>компетентностью работников организации</b>
1	Полностью удовлетворен	58,82	5,88
2	Частично удовлетворен	29,41	5,88
3	Не удовлетворен	5,88	0,00
4	Затрудняюсь ответить	5,88	88,24
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

47,06% опрошенных считают, что после получения социальных услуг их качество жизни улучшилось (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 79,7%), 23,5%- ответили, что не заметили изменений в качестве жизни, 29,4% - затруднились с ответом.

**Считаете ли Вы, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в организации**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	8	47,06
2	Нет	4	23,53
3	Затрудняюсь ответить	5	29,41
	<b>Итого:</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

Среди условий предоставления услуг выше всего респонденты оценили оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, а также санитарное содержание санитарно-технического оборудования. Больше всего не удовлетворены клиенты питанием, жилым помещением, мебелью. Наибольшее затруднение вызвали критерии, связанные с оперативностью решения вопросов, конфиденциальностью, предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, хранением личных вещей с порядком оплаты услуг, конфиденциальностью и графиком посещения родственников.

**Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)**

<b>Критерий</b>	<b>удовлетворен Полностью</b>	<b>Частично удовлетворен</b>	<b>удовлетворен Не</b>	<b>Затрудняюсь ответить</b>
Оперативность решения вопросов	11,76	5,88	29,41	52,94
Порядок оплаты социальных услуг	17,65	11,76	29,41	41,18
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	5,88	5,88	35,29	52,94
Жилое помещение	23,53	17,65	41,18	17,65
Наличие оборудования для предоставления услуг	17,65	5,88	29,41	47,06
Питание	23,53	17,65	41,18	17,65
Мебель, мягкий инвентарь	5,88	17,65	35,29	41,18
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и	0,00	5,88	35,29	58,82



гигиенических услуг				
Хранение личных вещей	0,00	0,00	35,29	64,71
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	59,14	8,60	0,00	32,26
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	80,65	4,30	4,30	10,75
График посещений родственниками в организации социального обслуживания	39,78	6,45	5,38	48,39

29,41% клиентов отметили удовлетворенность качеством проводимых мероприятий. Значение этого критерия в учреждении гораздо ниже уровня среднеобластного значения (85%).

**Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	3	17,65
2	Частично	2	11,76
3	Не удовлетворен	4	23,53
4	Затрудняюсь ответить	8	47,06
	<b>Итого:</b>	17	100

35,3% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. Количество респондентов желающих порекомендовать организацию в учреждении находится ниже среднеобластного значения (65,4%). 41,18% не готовы дать каких-либо рекомендаций.

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	6	35,29
2	Нет	7	41,18
3	Затрудняюсь ответить	4	23,53
	<b>Итого:</b>	17	100,00

Необходимо обратить внимание на большое количество затруднившихся респондентов в целом по учреждению. Это во многом связано с небольшим количеством опрошенных, и со спецификой изучаемой

группы, однако, ряд показателей респонденты оценить смогли, а ряд показателей вызвали определенные затруднения. Необходимо обратить внимание на низкий уровень удовлетворенности имеющейся информацией, на низкую оценку профессиональных навыков персонала. Среди условий предоставления услуг критерии, связанные с питанием, жилым помещением также были оценены клиентами учреждения достаточно низко. Только треть опрошенных респондентов отмечает удовлетворенность проводимыми мероприятиями, имеющими групповой характер. Необходимо проводить информационную работу в учреждении, повышать степень информированности клиентов о работе организации, обратить внимание на проведение групповых мероприятий. Определить те отрицательные моменты, с точки зрения получателей, связанные с условиями предоставления услуг.

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество основной и дополнительной информации размещенной на сайте, сайт отличается удобной навигацией, и полнотой содержащихся сведений. Из недостатков выделяется отсутствие информации о порядке подачи жалобы, отсутствие сведений о проведении независимой оценки.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения можно сказать, что большая часть звонков была результативной. Сотрудники разговаривали доброжелательно, вежливо, периодически ссылаясь на Главное управление социальной защиты населения. На сообщение по электронной почте ответа получено не было.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается добавить на сайт информацию по порядку подачи жалобы, сведений о проведении независимой оценки, а также предписания органов, осуществляющих контроль в сфере обслуживания. Также необходимо наладить дистанционное взаимодействие с получателями услуг посредством электронной почты.

### **2.2.9. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Психоневрологический интернат «Зеленый бор».**

97,6% клиентов ГБУ «Психоневрологический интернат «Зеленый бор» удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации (92% - полностью, 5,6% - частично). Значения этого показателя в учреждении выше, чем средний результат по области (91,6%).

#### **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	115	92,00
2	Частично удовлетворен	7	5,60
3	Не удовлетворен	3	2,40
4	Затрудняюсь ответить	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>125</b>	<b>100,00</b>

97,6% опрошенных считают условия оказания услуг доступными, 2,4% затруднились с ответом, клиентов, считающих условия оказания услуг недоступными нет.

Оценивая благоустройство территории и помещения организации подавляющее большинство – 97,6% выразили удовлетворенность данным критерием.

#### **Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	111	88,80
2	Частично удовлетворен	11	8,80
3	Не удовлетворен	0	0,00
4	Затрудняюсь ответить	3	2,40
	<b>Итого:</b>	<b>125</b>	<b>100,00</b>

96,8% опрошенных удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации (92% удовлетворены полностью, а 4,8% - частично). 95,2% респондентов удовлетворены профессиональной грамотностью

работников (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 93,6%).

#### Удовлетворенность:

N:	значения	вежливостью работников организации (в %)	компетентностью работников организации
1	Полностью удовлетворен	92,00	91,20
2	Частично удовлетворен	4,80	4,00
3	Не удовлетворен	1,60	2,40
4	Затрудняюсь ответить	1,60	2,40
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

86,4% опрошенных считают, что после получения социальных услуг их качество жизни улучшилось (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 79,7%), 5,6%- ответили, что не заметили изменений в качестве жизни, 8% - затруднились с ответом.

#### Считаете ли Вы, что качество Вашей жизни улучшилось в результате получения социальных услуг в организации

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	108	86,40
2	Нет	7	5,60
3	Затрудняюсь ответить	10	8,00
	<b>Итого:</b>	<b>125</b>	<b>100,00</b>

Среди условий предоставления услуг выше всего респонденты оценили питание, жилое помещение, мебель и санитарное содержание санитарно-технического оборудования. Наибольшее затруднение вызвали критерии, связанные с порядком оплаты услуг, конфиденциальностью, наличием оборудования для предоставления услуг, графиком посещения родственников.

#### Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)

Критерий	удовлетворен	Частично удовлетворен	удовлетворен Не	Затрудняюсь ответить
		Полностью		

Оперативность решения вопросов	84,00	4,80	1,60	8,00
Порядок оплаты социальных услуг	63,20	0,80	0,00	34,40
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	56,00	0,00	0,00	42,40
Жилое помещение	82,40	6,40	0,00	9,60
Наличие оборудования для предоставления услуг	62,40	0,00	0,00	36,00
Питание	84,80	8,00	0,00	5,60
Мебель, мягкий инвентарь	92,80	0,80	0,00	4,80
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	77,60	8,00	0,80	12,00
Хранение личных вещей	84,80	6,40	0,80	6,40
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	66,40	8,80	2,40	20,80
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	80,80	8,80	1,60	7,20
График посещений родственниками в организации социального обслуживания	67,20	5,60	1,60	24,00

87% клиентов отметили удовлетворенность качеством проводимых мероприятий. Значение этого критерия в учреждении находится в рамках среднеобластного значения (85%).

**Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	97	78,86
2	Частично	10	8,13
3	Не удовлетворен	4	3,25
4	Затрудняюсь ответить	12	9,76
	<b>Итого:</b>	<b>123</b>	<b>100,00</b>

Половина опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг. В целом по области количество удовлетворенных этим критерием составляет 65,4%. 25,2% не готовы дать каких-либо рекомендаций.

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	62	50,41
2	Нет	31	25,20
3	Затрудняюсь ответить	30	24,39
	<b>Итого:</b>	<b>123</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить достаточное количество информации размещенной на сайте. Из недостатков выделяется отсутствие информации о порядке подачи жалобы, фактическое отсутствие раздела новости, отсутствие информации о проведении независимой оценки, а также отчетов о выполнении предписаний контрольных органов. Также можно отметить не совсем заметную ссылку на альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению, и неудобный переход затем к основной версии.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения можно сказать, что половина звонков была результативной. Сотрудники разговаривали доброжелательно, вежливо. В половине случаев были даны ссылки на Главное управление социальной защиты населения. На сообщение по электронной почте ответа получено не было.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается добавить на сайт информацию по порядку подачи жалобы, сведений о проведении независимой оценки, а также предписания органов, осуществляющих контроль в сфере обслуживания. Возможно, стоит сделать ссылку на альтернативную версию сайта более яркой и заметной. Необходимо улучшить наполняемость некоторых разделов, в частности раздела, касающегося материально-технического обеспечения услуг. Также необходимо наладить дистанционное взаимодействие с получателями услуг посредством электронной почты и улучшить качество телефонных переговоров.

#### ***2.2.10. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Куртамышский психоневрологический интернат»***

91,8% клиентов ГБУ «Куртамышский психоневрологический интернат» удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации (83,7% - полностью, 8,11% - частично). 83,7% опрошенных считают условия оказания услуг доступными. 12,1% затруднились с ответом на вопрос о доступности услуг. Еще 4% ответили отрицательно.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	124	83,78
2	Частично удовлетворен	12	8,11
3	Не удовлетворен	5	3,38
4	Затрудняюсь ответить	7	4,73
	<b>Итого:</b>	<b>148</b>	<b>100,00</b>

Оценивая благоустройство территории и помещения организации подавляющее большинство (98,65%) клиентов выразили удовлетворенность данным критерием.

**Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	136	91,89
2	Частично удовлетворен	10	6,76
3	Не удовлетворен	1	0,68
4	Затрудняюсь ответить	1	0,68
	<b>Итого:</b>	<b>148</b>	<b>100,00</b>

96% опрошенных удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации (87,16% удовлетворены полностью, а 8,78% - частично). 93,25% респондентов удовлетворены профессиональной грамотностью работников (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 93,6%).

**Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации (в %)</b>	<b>компетентностью работников организации</b>
1	Полностью удовлетворен	87,16	87,84
2	Частично удовлетворен	8,78	5,41
3	Не удовлетворен	0,68	0,00
4	Затрудняюсь ответить	3,38	6,76
	<b>Итого:</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

78,38% опрошенных считают, что после получения социальных услуг их качество жизни улучшилось (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 79,7%), 11,5%- ответили, что не заметили изменений в качестве жизни, 10,1% - затруднились с ответом.

Среди условий предоставления услуг наибольшее затруднение вызвали критерии, связанные с конфиденциальностью, с порядком оплаты услуг, графиком посещения родственников. Остальные критерии были оценены проживающими достаточно высоко.

**Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)**

<b>Критерий</b>	<b>удовлетворен Полностью</b>	<b>Частично удовлетворен</b>	<b>Не удовлетворен</b>	<b>Затрудняюсь ответить</b>
Оперативность решения вопросов	85,81	7,43	2,03	4,73
Порядок оплаты социальных услуг	66,22	6,76	2,70	24,32
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	85,81	1,35	0,00	12,84
Жилое помещение	91,89	4,73	1,35	2,03
Наличие оборудования для предоставления услуг	89,86	7,43	0,00	2,70
Питание	87,84	8,78	2,03	1,35
Мебель, мягкий инвентарь	93,24	4,73	0,00	2,03
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	93,24	2,03	1,35	3,38
Хранение личных вещей	92,57	2,70	1,35	3,38
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	92,57	2,70	0,00	4,73
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	89,86	4,05	1,35	4,73
График посещений родственниками в организации социального обслуживания	73,65	2,03	2,70	21,62

85,1% клиентов отметили удовлетворенность качеством проводимых мероприятий. Значение этого критерия в учреждении находится на уровне среднеобластного значения (85%).

**Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)**

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	123	83,11
2	Частично	3	2,03
3	Не удовлетворен	4	2,70
4	Затрудняюсь ответить	18	12,16



	<b>Итого:</b>	<b>148</b>	<b>100,00</b>
--	---------------	------------	---------------

59,46% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг (по области - 65,4%). 12,84% не рекомендуют данную организацию для обращения.

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	88	59,46
2	Нет	19	12,84
3	Затрудняюсь ответить	41	27,70
	<b>Итого:</b>	<b>148</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество основной и дополнительной информации размещенной на сайте, сайт отличается удобной навигацией, и полнотой содержащихся сведений. Из недостатков выделяется отсутствие информации о порядке подачи жалобы, отсутствие сведений о проведении независимой оценки и наличии предписаний органов, осуществляющих контроль в сфере социального обслуживания.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения можно сказать, что большая часть звонков была результативной. Сотрудники разговаривали доброжелательно, вежливо, было дано полное и правильное разъяснение по всем интересующим вопросам со ссылкой на федеральный закон. Это фактически единственное учреждения, где были даны ссылки на нормативно-правовую базу. Во время проведения последнего звонка после 4 попыток не удалось дозвониться до учреждения, никто не отвечал. На сообщение по электронной почте был получен ответ, но он содержал в себе переадресацию по проблеме в Главное управление социальной защиты населения Курганской области.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается добавить на сайт информацию по порядку подачи жалобы,

сведений о проведении независимой оценки, а также предписания органов, осуществляющих контроль в сфере обслуживания. Также необходимо совершенствовать взаимодействие с получателями услуг посредством электронной почты.

### **2.2.11. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Сумкинский дом-интернат»**

В связи со спецификой данного учреждения часть анкет заполняли клиенты, проживающие в доме-интернате, другую часть – родители детей, находящихся на стационарном обслуживании. 90,63% клиентов ГБУ «Сумкинский дом-интернат» удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации (71,88% - полностью, 18,75% - частично). 75% опрошенных считают условия оказания услуг доступными. 21,8% затруднились с ответом на вопрос о доступности услуг. Еще 3,13% ответили отрицательно.

**Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	23	71,88
2	Частично удовлетворен	6	18,75
3	Не удовлетворен	2	6,25
4	Затрудняюсь ответить	1	3,13
	<b>Итого:</b>	<b>32</b>	<b>100,00</b>

Оценивая благоустройство территории и помещения организации большинство (96,8%) клиентов выразили удовлетворенность данным критерием.

**Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	28	87,50
2	Частично удовлетворен	3	9,38
3	Не удовлетворен	1	3,13
4	Затрудняюсь ответить	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>32</b>	<b>100,00</b>

90,63% опрошенных удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации (78,13% удовлетворены полностью, 12,5% - частично). 93,75% респондентов удовлетворены профессиональной грамотностью работников (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 93,6%).

**Удовлетворенность:**

N:	значения	вежливостью работников организации (в %)	компетентностью работников организации
1	Полностью удовлетворен	78,13	81,25
2	Частично удовлетворен	12,50	12,50
3	Не удовлетворен	3,13	3,13
4	Затрудняюсь ответить	6,25	3,13
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

71,88% опрошенных считают, что после получения социальных услуг их качество жизни улучшилось (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 79,7%), 6,25%- ответили, что не заметили изменений в качестве жизни, 21,8% - затруднились с ответом.

Среди условий предоставления услуг наибольшее затруднение вызвали критерии, связанные с конфиденциальностью, с порядком оплаты услуг, наличием оборудования для предоставления услуг, а также оперативностью решения вопросов. Выше других критериев респонденты оценивают питание, жилое помещение, а также хранение личных вещей. Больше других критериев не удовлетворены проживающие мебелью и мягким инвентарем.

**Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)**

Критерий	Степень удовлетворения			
	удовлетворен полностью	Частично удовлетворен	удовлетворен не	Затрудняюсь ответить
Оперативность решения вопросов	53,13	6,25	3,13	37,50
Порядок оплаты социальных услуг	46,88	0,00	3,13	50,00
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	56,25	0,00	3,13	40,63
Жилое помещение	84,38	9,38	0,00	6,25
Наличие оборудования для предоставления услуг	65,63	3,13	0,00	31,25
Питание	90,63	3,13	3,13	3,13

Мебель, мягкий инвентарь	81,25	3,13	9,38	6,25
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	78,13	6,25	3,13	12,50
Хранение личных вещей	81,25	9,38	3,13	6,25
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	71,88	6,25	3,13	18,75
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	78,13	3,13	3,13	15,63
График посещений родственниками в организации социального обслуживания	68,75	6,25	3,13	21,88

85,1% клиентов отметили удовлетворенность качеством проводимых мероприятий. Значение этого критерия в учреждении находится на уровне среднеобластного значения (85%).

**Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	123	83,11
2	Частично	3	2,03
3	Не удовлетворен	4	2,70
4	Затрудняюсь ответить	18	12,16
	<b>Итого:</b>	<b>148</b>	<b>100,00</b>

59,46% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг (по области - 65,4%). 12,84% не рекомендуют данную организацию для обращения.

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	88	59,46
2	Нет	19	12,84
3	Затрудняюсь ответить	41	27,70
	<b>Итого:</b>	<b>148</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить достаточное количество информации размещенной на сайте, полноту содержащихся сведений. Из недостатков выделяется отсутствие информации о порядке подачи жалобы, отсутствие сведений о проведении независимой оценки, отсутствие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, а также устаревшие новости, последняя из которых датирована декабрем 2015 года.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения можно сказать, что половина звонков была результативной. Сотрудники разговаривали доброжелательно, вежливо. В половине случаев была дана отсылка по проблеме в Главное управление социальной защиты населения Курганской области.

На сообщение по электронной почте ответа получено не было.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается добавить на сайт информацию по порядку подачи жалобы, сведений о проведении независимой оценки, а также предписания органов, осуществляющих контроль в сфере обслуживания. Добавить альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению. Обновить и дополнить часть разделов сайта. Также необходимо совершенствовать взаимодействие с получателями услуг посредством дистанционных способов.

#### ***2.2.12. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Шадринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»***

В связи со спецификой данного учреждения часть анкет заполняли клиенты, проживающие в доме-интернате, другую часть – родители детей, находящихся на стационарном обслуживании. 95,32% клиентов ГБУ «Шадринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации (84,38% - полностью, 10,94% - частично). 89% опрошенных считают условия оказания услуг доступными. 7,8% респондентов

затруднились с ответом на вопрос о доступности услуг. Еще 3,2% ответили отрицательно.

Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации?

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	54	84,38
2	Частично удовлетворен	7	10,94
3	Не удовлетворен	0	0,00
4	Затрудняюсь ответить	3	4,69
	<b>Итого:</b>	<b>64</b>	<b>100,00</b>

Оценивая благоустройство территории и помещения организации подавляющее большинство (95,31%) клиентов выразили удовлетворенность данным критерием.

Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью удовлетворен	49	76,56
2	Частично удовлетворен	12	18,75
3	Не удовлетворен	1	1,56
4	Затрудняюсь ответить	2	3,13
	<b>Итого:</b>	<b>64</b>	<b>100,00</b>

98,4% опрошенных удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации (89% удовлетворены полностью, а 9,38% - частично). 90,6% респондентов удовлетворены профессиональной грамотностью работников (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 93,6%).

**Удовлетворенность:**

N:	значения	вежливостью работников организации (в %)	компетентностью работников организации
1	Полностью удовлетворен	89,06	87,50
2	Частично удовлетворен	9,38	3,13
3	Не удовлетворен	1,56	0,00
4	Затрудняюсь ответить	0,00	9,38
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

87,5% опрошенных считают, что после получения социальных услуг их качество жизни улучшилось (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 79,7%), 1,56%- ответили, что не заметили изменений в качестве жизни, 10,94% - затруднились с ответом.

Среди условий предоставления услуг наибольшее затруднение вызвали критерии, связанные с конфиденциальностью, с порядком оплаты услуг, графиком посещения родственников. Остальные критерии были оценены проживающими достаточно высоко.

**Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)**

<b>Критерий</b>	<b>удовлетворен Полностью</b>	<b>Частично удовлетворен</b>	<b>Не удовлетворен</b>	<b>Затрудняюсь ответить</b>
Оперативность решения вопросов	84,38	9,38	1,56	4,69
Порядок оплаты социальных услуг	68,75	9,38	1,56	20,31
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	79,69	9,38	1,56	9,38
Жилое помещение	87,50	9,38	0,00	3,13
Наличие оборудования для предоставления услуг	82,81	9,38	0,00	7,81
Питание	85,94	10,94	0,00	3,13
Мебель, мягкий инвентарь	82,81	10,94	1,56	4,69
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	82,81	7,81	1,56	7,81
Хранение личных вещей	87,50	3,13	0,00	9,38
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	87,50	6,25	0,00	6,25
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	76,56	12,50	0,00	10,94
График посещений родственниками в организации социального обслуживания	79,69	4,69	0,00	15,63

85,1% клиентов отметили удовлетворенность качеством проводимых мероприятий. Значение этого критерия в учреждении находится на уровне среднеобластного значения (85%).

**Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	123	83,11
2	Частично	3	2,03
3	Не удовлетворен	4	2,70
4	Затрудняюсь ответить	18	12,16

	<b>Итого:</b>	<b>148</b>	<b>100,00</b>
--	---------------	------------	---------------

59,46% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг (по области - 65,4%). 12,84% не рекомендуют данную организацию для обращения.

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	88	59,46
2	Нет	19	12,84
3	Затрудняюсь ответить	41	27,70
	<b>Итого:</b>	<b>148</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество основной и дополнительной информации размещенной на сайте, сайт отличается удобной навигацией. Из недостатков выделяется отсутствие информации о порядке подачи жалобы, отсутствие сведений о проведении независимой оценки и наличии предписаний органов, осуществляющих контроль в сфере социального обслуживания.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения можно сказать, что все звонки были результативными. Сотрудники разговаривали доброжелательно, вежливо, заинтересовано. Было дано полное и правильное разъяснение по всем интересующим вопросам. На сообщение по электронной почте ответа получено не было.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается добавить на сайт информацию по порядку подачи жалобы, сведений о проведении независимой оценки, а также предписания органов, осуществляющих контроль в сфере обслуживания. Необходимо разместить на информационных стендах информацию по порядку подачи жалобы. Также необходимо совершенствовать взаимодействие с получателями услуг посредством электронной почты.



**2.2.13. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий».**

Особенностью центра стало малое количество опрошенных клиентов, в силу объективных причин, связанных со спецификой организации. 72,73% клиентов ГБУ «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий» полностью удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о центре. Значения этого показателя находятся ниже общего результата по области (97,5%).

**Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	8	72,73
2	Частично удовлетворен	0	0,00
3	Не удовлетворен	2	18,18
4	Затрудняюсь ответить	1	9,09
	<b>Итого:</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

81,82% опрошенных считают условия оказания услуг доступными. Количество удовлетворенных этим критерием в учреждении ниже, чем среднее количество удовлетворенных респондентов по области (95%). 18,18% не считают условия оказания услуг доступными.

Оценивая благоустройство территории и помещения организации подавляющее большинство (90,9%) клиентов выразили удовлетворенность данным критерием.

**Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	8	72,73
2	Частично удовлетворен	2	18,18
3	Не удовлетворен	1	9,09
4	Затрудняюсь ответить	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

90,9% опрошенных удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации (72,73% удовлетворены полностью, а 18,18% - частично). 81,82% респондентов удовлетворены профессиональной грамотностью работников (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 93,6%).

**Удовлетворенность:**

N:	значения	вежливостью работников организации (в %)	компетентностью работников организации
1	Полностью удовлетворен	81,82	81,82
2	Частично удовлетворен	9,09	0,00
3	Не удовлетворен	9,09	18,18
4	Затрудняюсь ответить	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

72,73% опрошенных считают, что после получения социальных услуг их качество жизни улучшилось (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 79,7%), 27,27%- ответили, что не заметили изменений в качестве жизни.

Среди условий предоставления услуг наибольшее затруднение вызвали критерии, связанные с конфиденциальностью, с порядком оплаты услуг, графиком посещения родственников. Большой процент неудовлетворенных набрали такие критерии как: наличие оборудования для предоставления услуг, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)

**Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)**

Критерий	Степень удовлетворения			
	удовлетворен Полностью	Частично удовлетворен	удовлетворен Не	Затрудняюсь ответить
Оперативность решения вопросов	45,45	36,36	18,18	0,00
Порядок оплаты социальных услуг	63,64	0,00	18,18	18,18
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	54,55	0,00	27,27	18,18
Жилое помещение	81,82	0,00	18,18	0,00
Наличие оборудования для предоставления услуг	45,45	9,09	36,36	9,09

Питание	81,82	9,09	9,09	0,00
Мебель, мягкий инвентарь	63,64	9,09	27,27	0,00
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	54,55	27,27	18,18	0,00
Хранение личных вещей	54,55	0,00	36,36	9,09
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	63,64	9,09	18,18	9,09
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	54,55	18,18	27,27	0,00
График посещений родственниками в организации социального обслуживания	27,27	9,09	18,18	45,45

90,9% клиентов отметили удовлетворенность качеством проводимых мероприятий. Значение этого критерия в учреждении находится выше среднеобластного значения (85%).

**Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Полностью	9	81,82
2	Частично	1	9,09
3	Не удовлетворен	1	9,09
4	Затрудняюсь ответить	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

72,73% опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг (по области - 65,4%). 9,09% не рекомендуют данную организацию для обращения.

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

N:	значения	число ответивших	% от числа ответивших
1	Да	8	72,73
2	Нет	1	9,09
3	Затрудняюсь ответить	2	18,18
	<b>Итого:</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить большое количество основной и дополнительной информации размещенной на сайте, сайт отличается удобной навигацией. Из недостатков выделяется отсутствие

информации о порядке подачи жалобы, отсутствие сведений о проведении независимой оценки и наличии предписаний органов, осуществляющих контроль в сфере социального обслуживания.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения можно сказать, что больше половины звонков были результативными. Сотрудники разговаривали доброжелательно, вежливо, заинтересовано. Было дано полное и правильное разъяснение по всем интересующим вопросам, в одном случае было рекомендовано обратиться в Главное управление социальной защиты населения. На сообщение по электронной почте ответа получено не было.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается добавить на сайт информацию по порядку подачи жалобы, сведений о проведении независимой оценки, а также предписания органов, осуществляющих контроль в сфере обслуживания. Также необходимо совершенствовать взаимодействие с получателями услуг посредством электронной почты.

#### ***2.2.14. Оценка удовлетворенности качеством оказываемых услуг в ГБУ «Психоневрологический интернат «Восток»***

95,96% клиентов ГБУ «Психоневрологический интернат «Восток» удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о центре. Значения этого показателя находя на уровне общего результата по области (97,5%).

##### **Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	56	84,85
2	Частично удовлетворен	7	10,61
3	Не удовлетворен	3	4,55
4	Затрудняюсь ответить	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

95,45% опрошенных считают условия оказания услуг доступными. Количество удовлетворенных этим критерием в учреждении находится на

том же уровне, что и количество удовлетворенных респондентов по области (95%). 3% не считают условия оказания услуг доступными.

Оценивая благоустройство территории и помещения организации подавляющее большинство (95,45%) клиентов выразили удовлетворенность данным критерием.

**Оцените благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью удовлетворен	55	83,33
2	Частично удовлетворен	8	12,12
3	Не удовлетворен	2	3,03
4	Затрудняюсь ответить	1	1,52
	<b>Итого:</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

96,7% опрошенных удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации (89,39% удовлетворены полностью, а 7,58% - частично). 98,5% респондентов удовлетворены профессиональной грамотностью работников (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 93,6%).

**Удовлетворенность:**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>вежливостью работников организации (в %)</b>	<b>компетентностью работников организации</b>
1	Полностью удовлетворен	89,39	93,94
2	Частично удовлетворен	7,58	4,55
3	Не удовлетворен	3,03	1,52
4	Затрудняюсь ответить	0,00	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

89,4% опрошенных считают, что после получения социальных услуг их качество жизни улучшилось (по области количество удовлетворенных этим критерием составило 79,7%), 4,55%- ответили, что не заметили изменений в качестве жизни.

Среди условий предоставления услуг наибольшее затруднение вызвали критерии, связанные с конфиденциальностью, с порядком оплаты услуг, графиком посещения родственников, а также наличием оборудования для предоставления услуг. В большей степени клиенты удовлетворены такими

критериями как: питание, мебель, санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)

**Степень удовлетворения условиями предоставления услуг в организации (в %)**

<b>Критерий</b>	<b>удовлетворен Полностью</b>	<b>Частично удовлетворен</b>	<b>Не удовлетворен</b>	<b>Затрудняюсь ответить</b>
Оперативность решения вопросов	63,64	10,61	4,55	21,21
Порядок оплаты социальных услуг	51,52	4,55	3,03	40,91
Конфиденциальность предоставления социальных услуг	37,88	1,52	1,52	59,09
Жилое помещение	83,33	4,55	4,55	7,58
Наличие оборудования для предоставления услуг	54,55	6,06	1,52	37,88
Питание	95,45	3,03	1,52	0,00
Мебель, мягкий инвентарь	89,39	3,03	6,06	1,52
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	84,85	9,09	4,55	1,52
Хранение личных вещей	87,88	7,58	3,03	1,52
Оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение	66,67	1,52	1,52	30,30
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования (содержание в чистоте раковин, унитазов и др.)	96,97	1,52	1,52	0,00
График посещений родственниками в организации социального обслуживания	60,61	1,52	1,52	36,36

92,43% клиентов отметили удовлетворенность качеством проводимых мероприятий. Значение этого критерия в учреждении находится выше среднеобластного значения (85%).

**Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и пр.)**

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Полностью	54	81,82
2	Частично	7	10,61
3	Не удовлетворен	5	7,58
4	Затрудняюсь ответить	0	0,00
	<b>Итого:</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

Половина опрошенных порекомендовали бы родственникам и друзьям обратиться в данную организацию за получением социальных услуг (по области - 65,4%). 18,18% не рекомендуют данную организацию для обращения.

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

<b>N:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от числа ответивших</b>
1	Да	35	53,03
2	Нет	12	18,18
3	Затрудняюсь ответить	19	28,79
	<b>Итого:</b>	<b>66</b>	<b>100,00</b>

Оценивая сайт учреждения можно отметить достаточное количество информации размещенной на сайте, однако есть и ряд недостатков. Отсутствует информации о порядке подачи жалобы, отсутствие сведений о проведении независимой оценки, отсутствие электронной формы для направления жалоб и предложений, а также отсутствие ссылки на альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению.

Оценивая дистанционные способы взаимодействия получателей услуг и учреждения можно сказать, что больше половины звонков были результативными. В нескольких случаях были сложности с дозвоном, дозвониться удалось с третьего раза. Сотрудник учреждения не представился, но вежливо общался. Сотрудник ответил на все заданные вопросы, но продемонстрировал частичную осведомленность по некоторым вопросам. На сообщение по электронной почте ответа получено не было.

В качестве необходимых мероприятий по повышению качества услуг предлагается добавить на сайт информацию по порядку подачи жалобы, сведений о проведении независимой оценки, а также добавить электронную форму для направления жалоб и предложений, а также ссылку на альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению. Также необходимо совершенствовать взаимодействие с получателями услуг посредством электронной почты.

Сравнительный анализ в разрезе учреждений представлен в Приложении 4.

### **Заключение**

При оценке качества предоставляемых услуг в конкретном учреждении помимо анкетного опроса граждан был проведен анализ официального сайта организации, документации. На основе показателей, характеризующих критерии оценки качества предоставляемых услуг была подсчитана



интегральная оценка деятельности каждой организации, и на основе этой оценки составлены рейтинги учреждений социального обслуживания. Анкетный опрос был одной из составляющих при подсчете интегральной оценки деятельности учреждения. Помимо значений показателей, полученных с помощью опроса, также учитывались показатели работы деятельности учреждения (количество жалоб, укомплектованность кадрами, и т.д.), показатели, полученные из анализа сайтов учреждений, а также информация о внешнем благоустройстве организации социального обслуживания (оборудованная входная зона для маломобильных групп населения, наличие специально оборудованной санитарно-гигиенической комнаты и т.д.). Интегральная оценка представляла собой сумму значений показателей. Рейтинг представляет собой ранжирование организаций от наибольшей интегральной оценки до наименьшей. Пятерка лидеров выглядит следующим образом. На первом месте находится ГБУ «Лесниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов», на втором месте – ГБУ «Куртамышский психоневрологический интернат», на третьем месте – ГБУ «Шадринский детский дом-интернат для умственно отсталых детей», на четвертом - ГБУ «Геронтологический центр «Спутник», и на пятом - ГБУ «Каргапольский психоневрологический интернат». Определив лидеров необходимо помимо предложений сделанных в ходе проведения независимой оценки, обратить внимание на лучшие практики, заимствовать опыт учреждений, внести корректировки в те показатели, значения которых не соответствует требуемому уровню.

В отчете был представлен подробный анализ общей удовлетворенности различными критериями, а также проведен сравнительный анализ в разрезе учреждений. Полученные данные могут выступить основой для принятия различного рода управленческих решений, а также для продолжения исследований оценки качества предоставляемых социальных услуг.

### **Список использованных источников**

1. Об основах социального обслуживания граждан в российской федерации: федер. закон от 28.12.2013 г. 442-ФЗ /Правовой сервер

«Консультант Плюс» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?>

req=doc;base=LAW;n=166044;div=LAW;dst=100004,0;rnd=180312.8274182915879571 / (дата обращения: 15.09.2016)

2. О мероприятиях по реализации государственной социальной политики: указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. 597 / Правовой сервер «Гарант» / [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://base.garant.ru/70170950/#help> / (дата обращения: 15.09.2016)

3. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания"/ [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <http://base.garant.ru/70846658/#ixzz4MIOKXRva> / (дата обращения: 15.09.2016).

4. Данилова Е.Н. Проблемы оценки качества оказания социальных услуг населению как основного показателя эффективной организации труда на уровне региона // Социальные вызовы и ограничения новой индустриализации в регионах России/ Материалы IV Тюменского социологического форума, Тюмень, 2015. - С. 424-428.

5. Зубова Н.Ю. Качество социального обслуживания: [Электронный ресурс] / Сайт дистанционного обучения ГБОУ ВПО УГМА/ Режим доступа: <http://do.teleclinica.ru/184414/> (дата обращения: 15.09.2016)

6. Красуцкая О.В. Возможности применения информационных технологий для обеспечения доступности социальных услуг: [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.tsutmb.ru/vozmozhnosti-primeneniya-informacionnyix-texnologij-dlya-obespecheniya-dostupnosti-soczialnyix-uslug> / (дата обращения: 15.09.2016)

7. Тартыгашева Г. В., Цыбиков Т. Г. Опыт независимой оценки качества услуг, предоставляемых региональными учреждениями культуры в республике Бурятия// Вестник Бурятского государственного университета.-№

1 .- том 14.- 2014 /[Электронный ресурс]/ Режим доступа:  
<http://cyberleninka.ru/article/n/opyt-nezavisimoy-otsenki-kachestva-uslug-predostavlyaemyh-regionalnymi-uchrezhdeniyami-kultury-v-respublike-buryatiya/>  
(дата обращения: 15.09.2016).