

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
Философский факультет  
Кафедра социологии

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОБЛАСТНОГО  
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «СОЦИАЛЬНО-  
РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ «ДРУГ»  
В СООТВЕТСТВИИ С РАСПОРЯЖЕНИЕМ ГУБЕРНАТОРА ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ ОТ  
26.11.2014 № 279-Р «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ («РЕГИОНАЛЬНОЙ  
ДОРОЖНОЙ КАРТЫ») ПО ФОРМИРОВАНИЮ В ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В  
СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ И  
ОБРАЗОВАНИЯ НА 2014-2015 ГОДЫ»

Отчет по результатам социологического обследования

Ответственные  
исполнители:  
Заведующий кафедрой  
социологии философского  
факультета ТГУ, канд. соц.  
наук Кашпур Виталий  
Викторович

Доцент кафедры социологии  
философского факультета  
ТГУ, канд. филос. наук  
Быков Роман Александрович

Томск 2015

## Оглавление

Методология и методика независимой оценки качества услуг организаций	3
1. Открытость и доступность информации об организации	4
2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	10
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	13
4. Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг	15
Выводы и рекомендации	19
Приложение 1. Анкета для родителей	27
Приложение 2. Анкета для воспитанников	30
Приложение 3. Бланк наблюдения	33
Приложение 4. Оценка индикатора 1.2	36
Приложение 5 Таблицы распределений	38

## **Методология и методика независимой оценки качества услуг организаций**

Ключевые группы показателей для оценивания качества услуг, предоставляемых организациями социальной сферы, были разработаны в Приказе от 8 декабря 2014 г. № 995н и отражены в распоряжении Губернатора Томской области от 26.11.2014 № 279-р «Об утверждении Плана мероприятий («Региональной дорожной карты») по формированию в Томской области независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования на 2014-2015 годы».

Для проведения независимой оценки качества услуг ОГБУ «Социально-реабилитационный центр «Друг» г. Томска (далее – СРЦ «Друг») были использованы метод анкетирования, структурированного наблюдения и документальный метод. Для каждого метода был разработан инструментарий, с помощью которого выявлялись показатели по следующим переменным:

1. Открытость и доступность информации об организации;
2. Комфортность условий и доступность получения услуг;
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг в организации.

Для проведения опроса был использован метод целевой выборки. Полевая часть исследования (опрос, наблюдение, анализ сайтов) проходила в сроки с 26.03 по 30.04.

Оценка качества работы СРЦ «Друг» производилась посредством невключенного структурированного наблюдения (Приложение 3. Бланк наблюдения), анализа сайта организации (Приложение 4), а также с помощью опроса потребителей услуг центра – родителей и воспитанников. В процессе анкетирования (образец анкеты – Приложение 1, Приложение 2) было опрошено 5 воспитанников (старше 9 лет) и 18 родителей (от 25 до 61 года).

## 1. Открытость и доступность информации об организации

Оценка открытости и доступности информации об организации проводилась по следующим параметрам:

1) полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах;

2) наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.);

3) результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации;

4) наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг;

5) наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг;

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

Рассмотрим результаты оценивания каждого параметра информационной открытости и доступности СРЦ «Друг».

### 1.1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах.

Индикаторами для оценивания полноты и актуальности информации выступали:

- показатель рейтинга "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) в сети "Интернет";

- соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным

федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

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

Обследование показало, что на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) СРЦ «Друг» имеет максимальный показатель рейтинга "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений", равный 1 баллу.

Согласно порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утвержденному уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", поставщики социальных услуг должны обеспечивать открытость и доступность информации:

1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

10) о финансово-хозяйственной деятельности;

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

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

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

Оценка соответствия информации о деятельности ОГБУ «СРЦ для несовершеннолетних «Друг» утвержденному порядку ее размещения проводилась методом анализа сайта организации. В результате было выявлено, что информация, размещенная на сайте организации (<http://friend.family.tomsk.gov.ru/>), соответствует необходимому порядку на 92%, поскольку отсутствуют данные о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг, следовательно, данный индикатор можно оценить на 1 балл.

Наличие информации о деятельности СРЦ «Друг» на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах оценивалось методом невключенного наблюдения. Было обнаружено, что в данном учреждении представлена подробная информация о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, которая размещается как на информационных стендах, так и в брошюрах и буклетах организации. Таким образом, данный индикатор, отражающий наличие информации о деятельности СРЦ «Друг», можно оценить на 1 балл.

В результате, такой параметр информационной открытости ОГБУ «СРЦ для несовершеннолетних «Друг», как «полнота и актуальность информации об организации» в сумме составил максимальное значение: 3 балла, что позволяет говорить о высокой

доступности информации о деятельности данной организации для получателей социальных услуг.

1.2 Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)

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

Анализ сайта СРЦ «Друг» показал, что для получателей социальных услуг доступны такие дистанционные способы взаимодействия с организацией, как телефон и электронная почта, что позволяет оценить данный параметр на 2 балла. С целью оценки результативности обращений при использовании телефона были сделаны контрольные звонки в СРЦ «Друг» в утреннее и послеобеденное время. В результате было выявлено, что все звонки были результативными, а сотрудники организации предоставили полную информацию по заданным вопросам (например, «что нужно сделать, чтобы записаться в школу приемных родителей»), продемонстрировав при этом вежливость, компетентность и участие.

Оценка результативности обращений по электронной почте производилась с помощью отправки контрольных электронных писем на электронный адрес СРЦ «Друг» (ogudrug@mail.ru). На все отправленные обращения (например, «могут ли услугами центра пользоваться жители, прописанные в другом районе города») были получены исчерпывающие ответы. Таким образом, такой параметр информационной открытости и доступности ОГБУ «СРЦ для несовершеннолетних «Друг», как результативность обращений получателей услуг при использовании дистанционных способов взаимодействия можно оценить на 2 балла.

1.4. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг

Информационная открытость предполагает не только наличие способов получения необходимой информации о деятельности организации, но и возможности для обратной связи, а именно – для направления предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Невключенное наблюдение показало, что получатели услуг СРЦ «Друг» имеют возможность лично оставить свое заявление или жалобу в «жалобной

книге», которая находится в открытом доступе. На официальном сайте организации можно оставить жалобу или замечание о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме (на сайте Департамента по вопросам семьи и детей Томской области в разделе «Обращения граждан»), а также есть возможность обратной связи по телефону уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания (указаны телефоны руководства Департамента по вопросам семьи и детей Томской области). Таким образом, оценка наличия и доступности способов организации обратной связи с получателями социальных услуг в сумме равна 3 баллам.

#### 1.5. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг

Данный параметр оценивался как с помощью невключенного наблюдения, так и методом анализа сайта организации. Было обнаружено, что в общедоступных местах на информационных стендах в СРЦ «Друг» приведен подробный алгоритм подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. Анализ сайта СРЦ «Друг» и сайта уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания – Департамента по вопросам семьи и детей Томской области – показал, что они содержат подробную информацию обо всех возможностях подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг. Так, на сайте СРЦ «Друг» указано, что «в случае возникновения необходимости обратиться с жалобой на качество предоставляемых услуг, внести предложения по улучшению обслуживания или поместить отзыв о качестве предоставленных услуг получатели услуг могут воспользоваться: книгой жалоб и предложений, которая находится в учреждении; записью на прием к руководителю (заместителю) учреждения в часы, указанные в графике приема по личным вопросам администрацией учреждения; ссылкой на сайт учреждения, на котором имеется соответствующий раздел. В случае получения неудовлетворительного ответа, возникновения вопросов, связанных с получением социальных услуг, предоставляется возможность оставить информацию на сайте Департамента по вопросам семьи и детей Томской области в разделе «Обращения граждан» или обратиться по указанным телефонам».

В результате, наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в СРЦ «Друг» на информационных стендах, на сайте организации социального обслуживания и сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти можно оценить на 3 балла.



1.6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных

Далее рассмотрим оценки клиентов СРЦ «Друг» - воспитанников и родителей - относительно достаточности информирования о работе обследуемой организации. Данные представлены в Таблице 1.

**Таблица 1. Оценки качества, полноты и доступности информации об услугах СРЦ «Друг»**

	Средняя оценка (по 5-ти балльной шкале)			Процент удовлетворенных (оценили на «4» и «5»)
	Воспитанники	Родители	Всего	
Качество информации	4,8	5	4,96	100%
Полнота информации	4,2	5	4,6	96%
Доступность информации	4,4	4,76	4,58	92%

Как видно из представленных данных, абсолютное большинство опрошенных клиентов высоко оценивает качество информации об оказываемых учреждением социальных услугах – 100%. Важно, что 96% клиентов СРЦ «Друг» считают содержание информации об оказываемых услугах полностью достаточным. Также получатели услуг демонстрируют высокую степень удовлетворенности доступностью наглядной информации об оказываемых услугах и содержании деятельности учреждений. Недовольных практически нет, за исключением 4% клиентов (6% от числа опрошенных родителей), давших низшую оценку (1 балл) доступности информации об оказываемых услугах.

Таким образом, для ОГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Друг» можно оценить на 0,96 баллов такой параметр качества услуг, как «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации социального обслуживания от общего числа опрошенных».

## **2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения**

Оценка комфортности условий и доступность получения услуг проводилась по следующим параметрам:

- доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных;
- наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания;
- укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;
- доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.

Далее последовательно рассмотрим анализ результатов обследования по каждому из указанных параметров.

### **2.1. Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных**

Результаты исследования показали, что большинство клиентов (87% воспитанников и родителей) считают условия оказания услуг в СРЦ «Друг» доступными, 13% затруднились ответить, что позволяет оценить данный индикатор на 0,87 баллов.

### **2.2. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания**

Невключенное наблюдение показало, что для предоставления социальных услуг в организации действительно оборудованы все необходимые помещения. Это касается мест для проживания, как дневного, так и круглосуточного, пищеблока, медицинского изолятора и кабинета, сенсорной комнаты, учебного класса, комнаты-мастерской

библиотеки, зала для проведения школ приёмных родителей и школ ответственного родительства, спортивной площадки.

Таким образом, можно оценить данный индикатор, характеризующий наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в СРЦ «Друг» на 1 балл.

### 2.3. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг

Согласно статистике внутри организации, на момент проведения обследования СРЦ «Друг» был укомплектован специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, на 96%. Оценка данного индикатора, таким образом, равна 0,96.

### 2.4. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

Опрос клиентов СРЦ «Друг» позволил оценить удовлетворенность благоустройством и содержанием помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена – Таблицы 2 и 3.

**Таблица 2. Оценка благоустройства помещений СРЦ «Друг»**

	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
1. Хорошее	80	94	91
2. Удовлетворительное	20	6	9
3. Плохое	0	0	0
4. Затрудняюсь ответить	0	0	0

**Таблица 3. Оценка благоустройства территории, на которой расположен СРЦ «Друг»**

	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
1. Хорошее	40	45	44
2. Удовлетворительное	20	33	30
3. Плохое	0	0	0
4. Затрудняюсь ответить	40	22	26

Было обнаружено, что хорошим благоустройством помещений организации считают 91% клиентов СРЦ «Друг». Однако если в данном случае можно говорить о высокой

степени удовлетворенности получателей услуг, то в отношении благоустройства территории, на которой расположена организация, получатели услуг продемонстрировали более низкие показатели (44%). Объяснение такой ситуации можно получить, проанализировав ответы на открытый вопрос «Пожалуйста, напишите, что с Вашей точки зрения следует улучшить в работе учреждения?» Клиенты СРЦ «Друг» предлагали улучшить парковочные места для авто посетителей, а также улучшить детскую площадку. Стоит отметить также высокий процент затруднившихся ответить на вопрос о благоустройстве территории (26%), что, в большинстве случаев связано со спецификой ситуации, при которой клиенты СРЦ, проходящие школу приемных родителей, не могут оценить территорию целиком (отсутствие опыта взаимодействия, интереса и необходимости в осмотре территории).

Полученные результаты позволяют оценить такой параметр, как «доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных» на 0,67 балла.

### 3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

Для оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации были определены следующие параметры:

- доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;

- доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных;

- доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников.

Рассмотрим полученные результаты. Для начала обратимся к мнениям респондентов относительно доброжелательности, вежливости и внимательности работников СРЦ «Друг».

3.1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

Массовый опрос показал, что воспитанники и родители очень высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников СРЦ «Друг» - Таблица 4.

**Таблица 4. Оценка клиентами доброжелательности, вежливости и внимательности работников СРЦ «Друг»**

	Средняя оценка (по 5-ти балльной шкале)			Процент удовлетворенных (оценили на «4» и «5»)
	Воспитанники	Родители	Всего	
Доброжелательность и вежливость	5	4,76	4,84	96%
Внимательность, заботливое отношение	4,8	4,76	4,8	96%

Данные таблицы наглядно демонстрируют очень высокие оценки коммуникативных качеств персонала организации. Доля удовлетворенных доброжелательностью,

вежливостью и внимательностью персонала равна 96%, что позволяет оценить данный параметр в 0,96 балла.

3.2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных

Участникам массового опроса также предлагалось оценить компетентность (квалифицированность и профессионализм) работников СРЦ «Друг» - Таблица 5.

**Таблица 5. Оценка клиентами компетентности работников СРЦ «Друг»**

	Средняя оценка (по 5-ти балльной шкале)			Процент удовлетворенных (оценили на «4» и «5»)
	Воспитанники	Родители	Всего	
Квалифицированность, профессионализм	5	4,76	4,84	96%

Как видим, абсолютное большинство опрошенных (96%) также удовлетворено квалифицированностью и профессионализмом работников СРЦ «Друг», следовательно, оценка по данному параметру равна 0,96 балла.

3.3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников

Согласно статистике, которая ведется внутри СРЦ «Друг», за последние три года повышение квалификации или профессиональную переподготовку прошли 22% работников, вследствие чего по данному параметру организацию можно оценить только на 0,22 балла.

#### 4. Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг

Оценка данного показателя производилась по следующим параметрам:

- доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных;

- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных;

- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных;

- количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг;

- доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.

4.1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных

Данный параметр оценивался с помощью массового опроса – Таблица 6.

**Таблица 6. Как, в целом, изменилось качество Вашей жизни в результате получения помощи в данном учреждении?**

	Воспитанники, %	Родители, %	Всего, %
1. Изменилось в лучшую сторону	80	83	83
2. Никак не изменилось	0	6	4
3. Ухудшилось	0	0	0
4. Затрудняюсь ответить	20	11	13

Было выявлено, что большинство воспитанников и родителей (83%) положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в СРЦ «Друг». 4% опрошенных отметили, что качество их жизни никак не изменилось. Ни один респондент не считает, что оно изменилось в худшую сторону. 13% затруднились ответить на данный вопрос.

В результате, можно оценить параметр «доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение в качестве жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных» на 0,83 балла.

#### 4.2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных

Далее рассмотрим оценки клиентов организации относительно условий предоставления социальных услуг – Таблица 7.

**Таблица 7. Доля удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг СРЦ «Друг»**

	Процент удовлетворенных			Затруднились ответить, %			Баллы
	Воспитанники, %	Родители, %	Всего, %	Воспитанники, %	Родители, %	Всего, %	
1. Жилым помещением	40	72	65	0	28	22	0,65
2. Наличием специального оборудования	100	50	61	0	50	39	0,61
3. Питанием	100	55	65	0	39	31	0,65
4. Мебелью, мягким инвентарем	100	78	83	0	16	13	0,83
5. Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	100	50	61	0	50	39	0,61
6. Хранением личных вещей	40	72	65	0	28	22	0,65
7. Содержанием санитарно-технического оборудования, состоянием туалетных комнат	100	67	74	0	27	22	0,74
8. Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	80	72	74	0	28	22	0,74
9. Графиком посещений родственниками	100	56	65	0	44	35	0,65
10. Оперативностью решения вопросов	60	72	70	0	28	22	0,7

Как видно из таблицы, в сумме большинство клиентов СРЦ «Друг» удовлетворены условиями предоставления социальных услуг. Однако если проанализировать ответы респондентов по каждой из категорий опрошенных, можно обнаружить, что 60% воспитанников центра не удовлетворены жилым помещением и хранением личных вещей



в организации, 40% - оперативностью решения вопросов, 20% - конфиденциальностью предоставления социальных услуг. При этом абсолютно все опрошенные воспитанники (100%) удовлетворены наличием специального оборудования, питанием, мебелью и мягким инвентарем, предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, содержанием санитарно-технического оборудования, графиком посещения родственниками.

Более низкий показатель удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг, отмеченный среди опрошенных родителей, объясняется существенной долей затруднившихся ответить по каждому из вопросов (от 16 до 50%%), что, в свою очередь связано со спецификой ряда оказываемых услуг, предполагающих постоянное пребывание (таких, например, как наличие специального оборудования, предоставление социально-бытовых и иных услуг, график посещения родственников, питание), и особенностями взаимодействия клиентов из школы приемных родителей с СРЦ «Друг».

Неудовлетворенность условиями оказания услуг родители демонстрировали крайне редко: лишь 6% опрошенных не устраивает питание, мебель и мягкий инвентарь, содержание санитарно-гигиенического оборудования.

Таким образом, суммируя полученные результаты, можно оценить параметр «доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных» для СРЦ «Друг» на 0,68 баллов.

#### 4.3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных

Проведем анализ оценок качества проводимых мероприятий в обследуемой организации – Таблица 8.

**Таблица 8. Доля удовлетворенных качеством оздоровительных и досуговых мероприятий, проводимых в СРЦ «Друг»**

	Процент удовлетворенных		
	Воспитанники, %	Родители, %	Всего, %
Качеством оздоровительных мероприятий (спортивных занятий, лечебных процедур и т.д.)	80	61	65
Качеством досуговых мероприятий (театральных, танцевальных, музыкальных и т.д.)	80	61	65

Данные таблицы наглядно демонстрируют, что большинство респондентов (65%) полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий. Никто из получателей услуг СРЦ не ответил отрицательно. При этом значительная часть опрошенных (35%) не смогли ответить на данный вопрос, поскольку часть клиентов не имели опыта посещения подобных мероприятий и затруднились с их оценением.

В результате, можно оценить параметр «Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных» на 0,65 баллов.

#### 4.4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)

Жалоб получателей услуг на качество предоставленных СРЦ «Друг» услуг в течение 2014-2015 гг. не поступало, что позволяет оценить данный параметр в 1 балл.

#### 4.5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных

Для оценки данного параметра в ходе массового опроса клиентам СРЦ «Друг» было предложено ответить на вопрос: «Если Ваши родственники или знакомые будут нуждаться в социальном обслуживании, готовы ли Вы рекомендовать им данное учреждение?» Ответы респондентов представлены в таблице 9.

**Таблица 9. Доля получателей услуг, готовых рекомендовать СРЦ «Друг» родственникам и знакомым**

	Воспитанники, %	Родители, %	Всего, %
1. Да	80	78	79
2. Скорее да, чем нет	0	17	13
3. Скорее нет, чем да	0	0	0
4. Нет	20	0	4
5. Затрудняюсь ответить	0	5	4

В целом, можно констатировать, что абсолютное большинство клиентов СРЦ «Друг» (92%) готовы рекомендовать учреждение своим родственникам и знакомым. Отрицательно на данный вопрос ответили 20% воспитанников (в сумме с родителями число отрицательных ответов составляет 4%). Поэтому для СРЦ «Друг» можно оценить данный параметр на 0,92 балла.

## Выводы и рекомендации

Таким образом, в целом ОГБУ «Социально-реабилитационный центр «Друг» по результатам независимой оценки качества работы показал результат в 23,68 баллов (из возможных 26). Распределение баллов по каждому из показателей представлено в Таблице 10.

**Таблица 10. Балльные оценки параметров качества услуг**

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах				
		«Друг»	«Луч»	СРЦ Томского района	СРЦ Асиновского района	СРЦ Кривошеин ского р-на
<b>I. Открытость и доступность информации об организации:</b>						
1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")): (максимум – 3 балла)		3	2,9	2,7	2,9	2,9
1.1. "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ) в сети "Интернет"	Анализ сайтов	1	1	0,8	1	1
1.2. соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	Анализ сайтов	1	0,9	0,9	0,9	0,9

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах				
		«Друг»	«Луч»	СРЦ Томского района	СРЦ Асиновского района	СРЦ Кривошеин ского р-на
1.3. наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	Невключенное наблюдение	1	1	1	1	1
2. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): (максимум – 2 балла)		2	2	2	2	2
2.1. телефон	Анализ сайтов	1	1	1	1	1
2.2. электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	Анализ сайтов	1	1	1	1	1
3. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации: (максимум – 2 балла)		2	2	2	2	2
3.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	Контрольные звонки	1	1	1	1	1
3.2. доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	Контрольные обращения по электронной почте	1	1	1	1	1
4. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: (максимум – 3 балла)		3	3	3	3	3
4.1. лично в организацию социального обслуживания	Невключенное наблюдение	1	1	1	1	1

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах				
		«Друг»	«Луч»	СРЦ Томского района	СРЦ Асиновского района	СРЦ Кривошеин ского р-на
4.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	Анализ сайтов	1	1	1	1	1
4.3. по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	Анализ сайтов	1	1	1	1	1
5. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: (максимум – 3 балла)		3	3	3	3	3
5.1. в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	Невключенное наблюдение	1	1	1	1	1
5.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	Анализ сайтов	1	1	1	1	1
5.3. на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	Анализ сайтов	1	1	1	1	1
6. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных (максимум – 1 балл).	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,96	0,95	0,93	0,96	0,9
<b>II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:</b>						
1. Доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных (максимум – 1 балл).	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,87	1	0,86	0,84	0,9

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах				
		«Друг»	«Луч»	СРЦ Томского района	СРЦ Асиновского района	СРЦ Кривошеин ского р-на
2. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания (максимум – 1 балл).	Невключенное наблюдение	1	1	1	1	1
3. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг (максимум – 1 балл).	Статистика	0,96	1	1	1	0,96
4. Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных (максимум – 1 балл).	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,67	0,89	0,75	0,92	0,65
<b>III. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:</b>						
1. Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,96	0,95	0,8	0,88	1
2. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,96	0,94	0,77	0,84	0,9

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах				
		«Друг»	«Луч»	СРЦ Томского района	СРЦ Асиновского района	СРЦ Кривошеин ского р-на
3. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	Статистика	0,22	0,8	1	0,8	0,71
<b>IV. Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг:</b>						
1. Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных (максимум – 1 балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,83	0,94	0,87	0,77	0,65
2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: (среднеарифметическая величина в баллах)		0,68	0,9	0,77	0,83	0,8
2.1. жилым помещением	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,65	0,95	0,77	0,87	0,74
2.2. наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,61	0,84	0,74	0,84	0,64
2.3. питанием	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,65	0,87	0,77	0,84	0,9
2.4. мебелью, мягким инвентарем	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,83	0,97	0,8	0,9	0,8

Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах				
		«Друг»	«Луч»	СРЦ Томского района	СРЦ Асиновского района	СРЦ Кривошеин ского р-на
2.5. предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,61	0,86	0,77	0,77	0,81
2.6. хранением личных вещей	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,65	0,87	0,7	0,81	0,87
2.7. санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,74	0,84	0,76	0,93	0,77
2.8. конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,74	0,94	0,8	0,81	0,9
2.9. графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,65	0,89	0,77	0,58	0,74
2.10. оперативностью решения вопросов	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,7	0,97	0,83	0,91	0,84
3. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных (максимум – 1 балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,65	0,85	0,85	0,81	0,86
4. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) (максимум – 1 балл)	Статистика	1	1	1	1	1



Параметр оценки	Источник оценки	Значение показателя в баллах				
		«Друг»	«Луч»	СРЦ Томского района	СРЦ Асиновского района	СРЦ Кривошеин ского р-на
5. Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных (максимум – 1 балл)	Опрос граждан-получателей социальных услуг	0,92	0,94	0,94	0,87	0,81
<b>Итоговое значение (максимум 26 баллов)</b>		<b>23,68</b>	<b>25,06</b>	<b>24,24</b>	<b>24,42</b>	<b>24,04</b>

В процессе опроса от клиентов – получателей государственных услуг были получены предложения по улучшению качества работы ОГБУ «СРЦ для несовершеннолетних «Друг»:

<b>Предложения по улучшению, поступившие от родителей</b>	<b>Количество клиентов</b>
Сделать парковочные места для посетителей	1
Приобрести для детей канцтовары	1
Улучшить детскую площадку	1
Жалоба на недобросовестность и непрофессиональность психолога	1

Таким образом, экспертиза показала высокий уровень работы данного учреждения, соответствие основным параметрам оценки качества работы организаций социального обслуживания. Тем не менее, необходимы дополнительные меры по формированию полного соответствия всем требованиям, например, наличие информации о деятельности организации социального обслуживания в сети «Интернет». Стоит отметить также проблему затруднительного перехода на сайт реабилитационного центра из поисковых систем (Google, Yandex и т.д.), когда через сайт Департамента это сделать возможно. Кроме того, необходимо усилить контроль над таким каналом коммуникации, как электронная почта, поскольку ответы на запросы, отправленные на электронный адрес организации, приходили позднее, чем через сутки.

## Приложение 1. Анкета для родителей

Здравствуйте! Социологи ТГУ по заказу Департамента по вопросам семьи и детей Томской области проводят опрос среди получателей услуг социально-реабилитационных центров. Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов. Опрос анонимный и все данные будут использоваться в обобщенном виде. Ваше мнение очень важно для нас.

**1. Как давно Вы пользуетесь услугами данного социально-реабилитационного центра?**

- |                             |                          |
|-----------------------------|--------------------------|
| 1. Менее 1 месяца           | 4. От полугода до 1 года |
| 2. От 1 месяца до 3 месяцев | 5. Более 1 года          |
| 3. От 3 месяцев до полугода | 6. Затрудняюсь ответить  |

**2. Как Вы получили информацию о работе учреждения, перечне и порядке предоставления социальных услуг? (выберите ВСЕ подходящие варианты ответа)**

1. При личном обращении
2. По телефону
3. На сайте организации
4. От знакомых
5. Из средств массовой информации
6. По факту
7. Другое (напишите, пожалуйста \_\_\_\_\_)

**3. Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены тем, как представлена информация об услугах учреждения? (Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)**

1. Качество информации (ее выделенность и понятность)	1	2	3	4	5
2. Полнота представленной информации	1	2	3	4	5
3. Доступность получения информации	1	2	3	4	5

**4. Считаете ли Вы, что получение услуг в учреждении является доступным для всех желающих?**

1. Доступны для всех
2. Скорее доступны
3. Скорее не доступны ==> почему? \_\_\_\_\_
4. Совсем не доступны ==> почему? \_\_\_\_\_
5. Затрудняюсь ответить

**5. Как бы Вы оценили благоустройство помещений данного учреждения?**

1. Хорошее
2. Удовлетворительное
3. Плохое
4. Затрудняюсь ответить

**6. Как бы Вы оценили благоустройство территории, на которой расположено учреждение?**

1. Хорошее
2. Удовлетворительное
3. Плохое
4. Затрудняюсь ответить

**7. Насколько Вы удовлетворены перечисленными условиями предоставления социальных услуг? Дайте ответ по каждой строке, где 1 – полностью удовлетворен, 2 – скорее**

удовлетворен, 3 – скорее не удовлетворен, 4 - полностью не удовлетворен 5 – затрудняюсь ответить.

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. Жилым помещением	1	2	3	4	5
2. Наличием специального оборудования	1	2	3	4	5
3. Питанием	1	2	3	4	5
4. Мебелью, мягким инвентарем	1	2	3	4	5
5. Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1	2	3	4	5
6. Хранением личных вещей	1	2	3	4	5
7. Содержанием санитарно-технического оборудования, состоянием туалетных комнат	1	2	3	4	5
8. Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1	2	3	4	5
9. Графиком посещений родственниками	1	2	3	4	5
10. Оперативностью решения вопросов	1	2	3	4	5

**8. Как, в целом, изменилось качество Вашей жизни в результате получения социальных услуг в организации?**

- |                                |                         |
|--------------------------------|-------------------------|
| 1. Изменилось в лучшую сторону | 3. Ухудшилось           |
| 2. Никак не поменялось         | 4. Затрудняюсь ответить |

**9. Оцените работу коллектива данной организации по следующим позициям:** (Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)

1. Квалифицированность, профессионализм	1	2	3	4	5
2. Доброжелательность и вежливость	1	2	3	4	5
3. Внимательность, заботливое отношение	1	2	3	4	5

**10. Насколько Вы удовлетворены качеством оздоровительных мероприятий (спортивных занятий, лечебных процедур и т.д.), проводимых в учреждении?** (Отметьте один ответ)

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

**11. Насколько Вы удовлетворены качеством досуговых мероприятий (театральных, танцевальных, музыкальных и т.д.), проводимых в учреждении?** (Отметьте один ответ)

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Не удовлетворен

5. Затрудняюсь ответить

**12. Если Ваши родственники или знакомые будут нуждаться в социальном обслуживании, готовы ли Вы рекомендовать им данное учреждение? (Отметьте один ответ)**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**13. Пожалуйста, напишите, что с Вашей точки зрения следует улучшить в работе учреждения?**

---

---

---

**14. Что Вас не устраивает в работе учреждения?**

---

---

---

**15. Ваш пол:** 1. Мужской                      2. Женский

**16. Возраст:** \_\_\_\_\_

**17. Ваше образование:**

- |                                 |                           |
|---------------------------------|---------------------------|
| 1. неполное среднее (начальное) | 5. незаконченное высшее   |
| 2. среднее общее (школа)        | 6. высшее                 |
| 3. начальное профессиональное   | 7. ученая степень, звание |
| 4. среднее специальное          |                           |

**Спасибо!**

## Приложение 2. Анкета для воспитанников

Здравствуйте! Социологи ТГУ по заказу Департамента по вопросам семьи и детей Томской области проводят опрос получателей услуг социально-реабилитационных центров. Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов. Опрос анонимный и все данные будут использоваться в обобщенном виде. Ваше мнение очень важно для нас.

### 1. Как давно Вы пребываете в данном социально-реабилитационном центре?

1. Менее 1 месяца
2. От 1 месяца до 3 месяцев
3. От 3 месяцев до полугода
4. От полугода до 1 года
5. Более 1 года
6. Затрудняюсь ответить

### 2. Как Вы узнаете новости и другую информацию о работе учреждения? (выберите ВСЕ подходящие варианты ответа)

1. От воспитателей
2. На информационном стенде
3. На сайте организации
4. От друзей
5. Другое (напишите, пожалуйста \_\_\_\_\_)

### 3. Насколько Вы удовлетворены представленной в учреждении информацией об услугах? (Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)

1. Понятность информации	1	2	3	4	5
2. Полнота информации	1	2	3	4	5
3. Доступность информации	1	2	3	4	5

### 4. Считаете ли Вы, что получение услуг в учреждении является доступным для всех желающих?

1. Доступны для всех
2. Скорее доступны
3. Скорее не доступны ==> почему? \_\_\_\_\_
4. Совсем не доступны ==> почему? \_\_\_\_\_
5. Затрудняюсь ответить

### 5. Как бы Вы оценили благоустройство помещений данного учреждения?

1. Хорошее
2. Удовлетворительное
3. Плохое
4. Затрудняюсь ответить

### 6. Как бы Вы оценили благоустройство территории, на которой расположено учреждение?

1. Хорошее
2. Удовлетворительное
3. Плохое
4. Затрудняюсь ответить

### 7. Насколько Вы удовлетворены перечисленными условиями предоставления социальных услуг? Дайте ответ по каждой строке, где 1 – полностью удовлетворен, 2 – частично удовлетворен, 3 – не удовлетворен, 4 – затрудняюсь ответить.

	Полностью удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1. Жилым помещением	1	2	3	4
2. Наличием специального оборудования	1	2	3	4
3. Питанием	1	2	3	4
4. Мебелью, мягким инвентарем	1	2	3	4
5. Предоставлением социально- бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	1	2	3	4
6. Хранением личных вещей	1	2	3	4
7. Состоянием и чистотой туалетных и ваннных комнат	1	2	3	4
8. Конфиденциальностью предоставления социальных услуг	1	2	3	4
9. Графиком посещений родственниками	1	2	3	4
10. Быстротой решения возникающих проблем или вопросов	1	2	3	4

**8. Как, в целом, изменилось качество Вашей жизни в результате получения помощи в данном учреждении?**

1. Изменилось в лучшую сторону
2. Никак не изменилось
3. Ухудшилось
4. Затрудняюсь ответить

**9. Оцените работу сотрудников данного учреждения по следующим позициям:** (Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)

1. Квалифицированность, профессионализм работников	1	2	3	4	5
2. Доброжелательность и вежливость	1	2	3	4	5
3. Внимательность, заботливое отношение	1	2	3	4	5

**10. Насколько Вы удовлетворены качеством оздоровительных мероприятий (спортивных занятий, лечебных процедур и т.д.), проводимых в учреждении?** (Отметьте один ответ)

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

**11. Насколько Вы удовлетворены качеством досуговых мероприятий (образовательных, музыкальных и т.д.), проводимых в учреждении?** (Отметьте один ответ)

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Не удовлетворен
5. Затрудняюсь ответить

**12. Если Ваши родственники или знакомые будут нуждаться в помощи, готовы ли Вы рекомендовать им данное учреждение?**

1. Да
2. Скорее да, чем нет
3. Скорее нет, чем да
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**13. Пожалуйста, напишите, что с Вашей точки зрения следует улучшить в работе учреждения?**

---

---

---

**14. Что Вас не устраивает в работе учреждения?**

---

---

---

**15. Ваш пол:** 1. Мужской  
2. Женский

**16. Возраст:** \_\_\_\_\_

**Спасибо!**



**Приложение 3. Бланк наблюдения**

**Название организации:** \_\_\_\_\_

**Дата и время обследования:** \_\_\_\_\_

**Адрес:** \_\_\_\_\_

\* - показатель наблюдения по данным, представленным в сети Интернет

Показатели	Характеристика показателя	Значение в баллах	Особые замечания
<b>1. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах:</b>		_____ Сумма значений показателей 1.1-1.3	
1.1* Показатель рейтинга "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет";	_____, в баллах	_____, (от 0 до 1)	
1.2* Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";	1. Менее, чем на 10% 2. От 10 до 30% 3. От 30 до 60% 4. От 60 до 90% 5. От 90 до 100%	= 0 = 0,3 = 0,6 = 0,9 = 1	
1.3 Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в	1. Да 2. Нет	= 1 = 0	

брошюрах, буклетах.			
<b>2. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):</b>		Сумма значений показателей 2.1-2.2	
2.1* Телефон;	1. Да 2. Нет	= 1 = 0	
2.2* Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет".	1. Да 2. Нет	= 1 = 0	
<b>3. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</b>		Сумма значений показателей 3.1-3.2	
3.1 Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков; (реестр звонков)	_____, %	(от 0 до 1 балла: значение показателя, деленное на 100)	
3.2 Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений. (Запросы)	_____, %	(от 0 до 1 балла: значение показателя, деленное на 100)	
<b>4. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</b>		Сумма значений показателей 4.1-4.3	
4.1 Лично в организацию социального обслуживания;	1. Возможность имеется 2. Отсутствует	= 1 = 0	
4.2* В электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";	1. Возможность имеется 2. Отсутствует	= 1 = 0	

4.3* По телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания (дни общероссийской горячей линии).	1. Возможность имеется 2. Отсутствует	= 1 = 0	
<b>5. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</b>		Сумма значений показателей 5.1-5.3	
5.1 В общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания;	1. Отсутствует 2. Представлена частично 3. Представлена в полном объеме	= 0 = 0,5 = 1	
5.2* На официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет";	1. Отсутствует 2. Представлена частично 3. Представлена в полном объеме	= 0 = 0,5 = 1	
5.3* На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет".	1. Отсутствует 2. Представлена частично 3. Представлена в полном объеме	= 0 = 0,5 = 1	
6. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	1. Есть 2. Нет	= 1 =0	
7. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.	_____, % от штатных единиц, установленных в штатном расписании	_____ (от 0 до 1 балла: значение показателя, деленное на 100)	
8. Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной	_____, %	_____ (от 0 до 1 балла: значение показателя,	

осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников.		деленное на 100)	
9. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)	1. Более 5 жалоб 2. Менее 5 жалоб 3. Жалоб не зарегистрировано	= 0 = 0,5 = 1	

**Приложение 4. Оценка индикатора 1.2 Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"**

<b>Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:</b>	<b>СРЦ «Друг», %</b>	<b>СРЦ «Луч», %</b>	<b>СРЦ Томского района, %</b>	<b>СРЦ Асиновского района, %</b>	<b>СРЦ Кривошеинского района, %</b>
1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;	100	100	50	100	100
2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;	100	100	100	100	100
3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;	100	100	50	100	100
4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	100	100	100	100	100
5) о руководителе, его заместителях, руковод. филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификац. и опыта раб.)	100	100	100	100	100
6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и	100	100	100	100	100

воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");					
7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	-	-	-	-	-
8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	100	100	100	100	100
9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	100	100	100	100	100
10) о финансово-хозяйственной деятельности;	100	100	-	100	-
11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;	100	70	70	-	30
12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;	100	-	-	-	-
13) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	100	100	100	100	100
<b>ИТОГ:</b>	<b>92</b>	<b>82</b>	<b>64</b>	<b>77</b>	<b>72</b>

## Приложение 5. Таблицы распределений

**1. Как давно Вы пользуетесь услугами / пребываете в данном социально-реабилитационном центре?**

	Воспитанники, %	Родители, %	Всего, %
1. Менее 1 месяца	40	33	35
2. От 1 месяца до 3 месяцев	20	28	26
3. От 3 месяцев до полугода	20	11	13
4. От полугода до 1 года	0	22	18
5. Более 1 года	20	0	4
6. Затрудняюсь ответить	0	6	4

**2.1. Как Вы получили информацию о работе учреждения, перечне и порядке предоставления социальных услуг? (выберите ВСЕ подходящие варианты ответа)**

	Родители, %
1. При личном обращении	33
2. По телефону	6
3. На сайте организации	0
4. От знакомых	0
5. Из средств массовой информации	11
6. По факту	17
7. Другое	39

Другое: Опекунство - 24%; Школа – 11% ; «Когда забирали у родственника за побики» – (1 респондент)

**2.2. Как Вы узнаете новости и другую информацию о работе учреждения?**

	Воспитанники, %
1. От воспитателей	100
2. На информационном стенде	20
3. На сайте организации	0
4. От друзей	60
5. Другое	0

**3. Оцените, пожалуйста, насколько Вы удовлетворены тем, как представлена информация об услугах учреждения? (5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая).**

Качество информации	Воспитанники, %	Родители, %	Всего, %
«1»	0	0	0
«2»	0	0	0
«3»	0	0	0
«4»	20	0	4
«5»	80	100	96

Полнота информации	Воспитанники, %	Родители, %	Всего, %
«1»	0	0	0

«2»	0	0	0
«3»	20	0	4
«4»	40	0	9
«5»	40	100	87

Доступность информации	Воспитанники, %	Родители, %	Всего, %
«1»	0	6	4
«2»	0	0	0
«3»	20	0	4
«4»	20	0	4
«5»	60	94	88

**4. Считаете ли Вы, что получение услуг в учреждении является доступным для всех желающих?**

	Воспитанники, %	Родители, %	Всего, %
1. Доступны для всех	60	72	70
2. Скорее доступны	0	22	17
3. Скорее не доступны ==> почему?	0	0	0
4. Совсем не доступны ==> почему?	0	0	0
5. Затрудняюсь ответить	40	6	13

**5. Как бы Вы оценили благоустройство помещений данного учреждения?**

	Воспитанники, %	Родители, %	Всего, %
1. Хорошее	80	94	91
2. Удовлетворительное	20	6	9
3. Плохое	0	0	0
4. Затрудняюсь ответить	0	0	0

**6. Как бы Вы оценили благоустройство территории, на которой расположено учреждение?**

	Воспитанники, %	Родители, %	Всего, %
1. Хорошее	40	45	44
2. Удовлетворительное	20	33	30
3. Плохое	0	0	0
4. Затрудняюсь ответить	40	22	26

**7. Насколько Вы удовлетворены перечисленными условиями предоставления социальных услуг?**

1. Жилым помещением	Воспитанники, %	Родители, %	Всего, %
Полностью удовлетворен	20	67	56
Скорее удовлетворен	20	5	9
Скорее не удовлетворен	0	0	0



Полностью не удовлетворен	60	0	13
Затрудняюсь ответить	0	28	22

<b>2. Наличием специального оборудования</b>	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
Полностью удовлетворен	80	50	57
Скорее удовлетворен	20	0	4
Скорее не удовлетворен	0	0	0
Полностью не удовлетворен	0	0	0
Затрудняюсь ответить	0	50	39

<b>3. Питанием</b>	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
Полностью удовлетворен	100	50	61
Скорее удовлетворен	0	5	4
Скорее не удовлетворен	0	6	4
Полностью не удовлетворен	0	0	0
Затрудняюсь ответить	0	39	31

<b>4. Мебелью, мягким инвентарем</b>	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
Полностью удовлетворен	100	72	79
Скорее удовлетворен	0	6	4
Скорее не удовлетворен	0	0	0
Полностью не удовлетворен	0	6	4
Затрудняюсь ответить	0	16	13

<b>5. Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг</b>	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
Полностью удовлетворен	100	44	57
Скорее удовлетворен	0	6	4
Скорее не удовлетворен	0	0	0
Полностью не удовлетворен	0	0	0
Затрудняюсь ответить	0	50	39

<b>6. Хранением личных вещей</b>	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
Полностью удовлетворен	20	61	52
Скорее удовлетворен	20	11	13
Скорее не удовлетворен	40	0	9
Полностью не удовлетворен	20	0	4
Затрудняюсь ответить	0	28	22

<b>7. Содержанием санитарно-технического оборудования, состоянием туалетных комнат</b>	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
Полностью удовлетворен	100	61	70

Скорее удовлетворен	0	6	4
Скорее не удовлетворен	0	0	0
Полностью не удовлетворен	0	6	4
Затрудняюсь ответить	0	27	22

<b>8. Конфиденциальностью предоставления социальных услуг</b>	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
Полностью удовлетворен	60	72	70
Скорее удовлетворен	20	0	4
Скорее не удовлетворен	0	0	0
Полностью не удовлетворен	20	0	4
Затрудняюсь ответить	0	28	22

<b>9. Графиком посещений родственниками</b>	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
Полностью удовлетворен	100	50	61
Скорее удовлетворен	0	6	4
Скорее не удовлетворен	0	0	0
Полностью не удовлетворен	0	0	0
Затрудняюсь ответить	0	44	35

<b>10. Оперативностью решения вопросов</b>	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
Полностью удовлетворен	60	67	66
Скорее удовлетворен	0	5	4
Скорее не удовлетворен	20	0	4
Полностью не удовлетворен	20	0	4
Затрудняюсь ответить	0	28	22

**8. Как, в целом, изменилось качество Вашей жизни в результате получения помощи в данном учреждении?**

	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
1. Изменилось в лучшую сторону	80	83	83
2. Никак не изменилось	0	6	4
3. Ухудшилось	0	0	0
4. Затрудняюсь ответить	20	11	13

**9. Оцените работу коллектива данной организации по следующим позициям:**  
(Поставьте, пожалуйста, оценку в каждой строке. 5- наивысшая оценка, 1 – самая низкая)

<b>Квалифицированность, профессионализм</b>	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
«1»	0	6	4
«2»	0	0	0
«3»	0	0	0
«4»	0	0	0
«5»	100	94	96

<b>Доброжелательность и вежливость</b>	<b>Воспитанники, , %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
«1»	0	6	4
«2»	0	0	0
«3»	0	0	0
«4»	0	0	0
«5»	100	94	96

<b>Внимательность, заботливое отношение</b>	<b>Воспитанники, , %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
«1»	0	6	4
«2»	0	0	0
«3»	0	0	0
«4»	20	0	4
«5»	80	94	92

**10. Насколько Вы удовлетворены качеством оздоровительных мероприятий (спортивных занятий, лечебных процедур и т.д.), проводимых в учреждении?**

	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
1. Полностью удовлетворен	80	61	65
2. Скорее удовлетворен	0	0	0
3. Скорее не удовлетворен	0	0	0
4. Не удовлетворен	0	0	0
5. Затрудняюсь ответить	20	39	35

**11. Насколько Вы удовлетворены качеством досуговых мероприятий (театральных, танцевальных, музыкальных и т.д.), проводимых в учреждении?**

	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
1. Полностью удовлетворен	60	50	52
2. Скорее удовлетворен	20	11	13
3. Скорее не удовлетворен	0	0	0
4. Не удовлетворен	0	0	0
5. Затрудняюсь ответить	20	39	35

**12. Если Ваши родственники или знакомые будут нуждаться в социальном обслуживании, готовы ли Вы рекомендовать им данное учреждение?**

	<b>Воспитанники, %</b>	<b>Родители, %</b>	<b>Всего, %</b>
1. Да	80	78	79
2. Скорее да, чем нет	0	17	13
3. Скорее нет, чем да	0	0	0
4. Нет	20	0	4

5. Затрудняюсь ответить	0	5	4
-------------------------	---	---	---

**13. Пожалуйста, напишите, что с Вашей точки зрения следует улучшить в работе учреждения?**

	Родители
Все устраивает, все хорошо	2 чел.
Затрудняюсь ответить	3
Парковочные места для автопосетителей	1
Приобрести для детей канцтовары	1
Улучшить детскую площадку	1
Хорошо работают с детьми	1

**14. Что Вас не устраивает в работе учреждения?**

	Родители
Все устраивает, все хорошо	6 чел.
Мой внук попал в приют без моего ведома, так как Милюкова Лариса Леонидовна забрала Артема из школы бесцеремонно, безжалостно. Это очень непрофессионально и жестоко. Таким людям не место работать в опекуновском совете.	1
Психолог (недобросовестно и непрофессионально работает)	1

**15. Ваш пол:**

	Воспитанники, %	Родители, %	Всего, %
1. Мужской	20	17	17
2. Женский	80	83	83

**16. Возраст:**

	Воспитанники, %
1. От 9 до 12 лет	40
2. От 12 до 15 лет	20
3. От 15 до 18 лет	40

	Родители, %
1. От 18 до 30 лет	23
2. От 30 до 45 лет	50
3. От 45 до 60 лет	11
4. Старше 60 лет	16

**17. Ваше образование (для родителей):**

	Родители, %
1. неполное среднее (начальное)	11
2. среднее общее (школа)	39

3. начальное профессиональное	6
4. среднее специальное	33
5. незаконченное высшее	0
6. высшее	11
7. ученая степень, звание	0