Одобрен на заседании Общественного совета
Министерства социальной защиты населения
Республики Бурятия
(протокол № 4 от 05.02.2015)

ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БУРЯТИЯ ЗА 2014 ГОД

Оглавление

I. Цель, задачи и методика исследования НОК за 2014 г. Ошибка! Закладка не определена.

II. Схема независимой оценки качества учреждений социальной сферы РБ.....11

III. Итоги социального исследования.....18

1. Общий уровень открытости и доступности информации об организациях, подведомственных Министерству социальной защиты населения Республики Бурятия 18

2. Оценка комфортности условий и доступности получения социальных услуг.....20

3. Оценка времени ожидания в очереди при получении социальных услуг.....31

4. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации 33

5. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в организации 36

Результаты независимой оценки качества уреждений социального обслуживания.....42

Предложения по повышению качества работы учреждений социального обслуживания……45

IV. Приложения. Рейтинг учреждений социального обслуживания, подведомственных Минситерству социальной защиты населения Республики Бурятия, по типам учреждений46

I. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ СИСТЕМЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА В УЧРЕЖДЕНИЯХ МИНИСТЕРСТВА СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ В 2014 ГОДУ

В целях реализации Указа Президента РФ «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» от 7 мая 2012 г. № 597 и Перечня поручений Президента РФ по реализации Послания Президента Федеральному Собранию РФ от 12 декабря 2012 г. Минтрудом России совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти с участием общественных организаций разработан проект постановления Правительства Российской Федерации «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».

К организациям, оказывающим социальные услуги, в рамках данного постановления отнесены государственные и муниципальные учреждения в сфере образования, здравоохранения, социального обслуживания, культуры, физической культуры и спорта.

Важнейшим элементом независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, является информационная открытость учреждений, обеспечение доступности информации об их деятельности для граждан-потребителей услуг.

1. Для проведения независимой оценки использованы показатели качества работы организаций социального обслуживания населения, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об организации:

уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru ;

полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте;

наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг;

доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных;

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях;

соответствие площадей жилых помещений организаций установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого;

удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг;

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания;

доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных;

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных;

доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных;

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных;

доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных;

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных;

доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг;

число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);

удовлетворенность качеством питания;

удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).

Автономная некоммерческая организация «Социальная экспертиза» по решению Общественного совета Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия провело в период с февраля по декабрь 2014 г. Социальное исследование на тему **«Независимая оценка качества предоставления социальных услуг учреждениями, подведомственными Министерству социальной защиты населения Республики Бурятия»**. Организуя данное социальное исследование, руководство и сотрудники МСЗН РБ руководствовались стремлением не только формально соблюсти Указ Президента РФ № 597, но и выявить истинную картину общественной оценки с целью коррекции и дальнейшего развития деятельности подведомственных учреждений социального обслуживания Республики Бурятия. Все же на первый план вышло желание знать объективную оценку своей профессиональной деятельности с целью совершенствования и улучшения ее с учетом мнения получателей социальных услуг, эффективного диалога с ними. Такие исследования также помогают обществу понять, что качество предоставления социальных услуг - проблема серьезная и комплексная, ее не решить без активного участия общественности.

Исходя из приоритетного направления работы Министерства социальной защиты населения РБ - совершенствования критериев оценки деятельности учреждений социального обслуживания населения, ООО «Социальная экспертиза» была разработана методика независимой оценки качества предоставления социальных услуг, в том числе разработан по каждому учреждению дидактический материал, включающий анкеты, вопросы которых направлены не только на анализ, но и на прогнозирование данного направления. Исследованием охвачены учреждения социального обслуживания всех районов Республики Бурятия согласно плана-графика.

Выбор населенных пунктов районов республики был не случайным, он продиктован несколькими обстоятельствами (расположение внутри района учреждения, подведомственного МСЗН РБ, социальный состав населения и основа хозяйственных занятий, статистика и специфика социальных потребностей населения, следствия реформирования учреждений социального обслуживания населения и т.д.).

Мы сознательно вставляли в анкеты ряд вопросов, направленный на фрагментарную, но релевантную возможность зафиксировать динамику, т.е. постараться провести не только формально социологический опрос и дать его статичные результаты, но и задействовать механизмы проведения социального исследования, включая диагностику состояния социального объекта, установление достоверности информации о нем и окружающей его среде, прогнозирование его последующих изменений и влияние на другие социальные объекты, а также выработку рекомендаций для принятия управленческих решений и социального проектирования, когда исследовательская задача трудно формализуема.

Вопросы анкеты направлены на решение основной цели исследования – дать ответ на вопрос, особенно важный и необходимый Министерству социальной защиты населения Республики Бурятия – как жители Республики Бурятия оценивают работу учреждений; какие предлагают пути для решения проблем, препятствующих деятельности учреждений; готовы ли сами принять участие в активизации и улучшении работы учреждений социальной сферы. Решению поставленной цели способствовало внутри независимой оценки качества проведенное социологическое исследование в виде анкетирования. Для этого были составлены анкеты, а также использовалась типизированная анкета, предложенная методическим сопровождением исследования.

Это следующие вопросы (анкета № 1 – для персонала):

1) Ваш возраст?

2) В течение какого периода Вы работаете в указанном учреждении?

3) Вы считаете, что качество предоставления услуг соответствует уровню?

4) Выполняемая Вами работа соответствует уровню оплаты?

5) Есть ли клиенты, которых Вы уважаете?

6) Знаете ли Вы весь перечень услуг, которые учреждение оказывает клиентам?

7) Какие услуги Вы бы добавили в этот перечень?

8) Есть ли у Вас друзья среди клиентов и/или работников?

9) Укажите Ваши чувства, эмоции, переживания, которые Вы испытываете во время работы?

10) Есть ли у Вас возможность знакомиться с нормативной документацией учреждения?

11) Бывают ли у Вас конфликты с персоналом или клиентами?

12) Вы считаете себя человеком скандальным?

13) Если Вас обидели, Вам это обидно?

14) На какую помощь от коллег Вы можете всегда надеяться?

15) Как Вы считаете, устраивает ли клиентов качество следующих услуг: бытовых, работы столовой, медицинских, культурно-досуговых?

16) Вам нравится здесь работать?

17) Психологический комфорт Вы ощущаете на работе или дома?

18) Оцените по пятибалльной шкале взаимоотношения начальников и подчиненных в коллективе?

(анкета № 2 для клиентов)

1) Вы обратились в данное учреждение (впервые/повторно)?

2) Все, что делается в учреждении, Вам известно?

3) Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр)? Вам здесь комфортно?

4) Вы удовлетворены общением и вниманием к Вам со стороны работников? Довольны ли Вы их работой?

5) Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны?

6) Удовлетворяет ли Вас качество питания?

7) Удовлетворяет ли Вас качество уборки помещений, в которых Вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим?

8) Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи?

9) Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?

10) Посоветуете ли Вы своим знакомым, если вдруг это им понадобиться, обратиться в Ваше учреждение?

11) Что бы Вы хотели пожелать, чтобы жизнь в учреждении стала лучше и интереснее?

12) Кого из работников учреждения Вы хотели бы отблагодарить?

13) Есть ли работники, которые к Вам относятся плохо (фамилию и имя можно не указывать)?

14) Напишите, пожалуйста, о чем Вы мечтаете?

Вопросы для телефонного интервью

1) Известно ли Вам о (указывается название учреждения)?

2) Знаете ли Вы, какие услуги оказываются в этом учреждении?

3) Получали ли эти услуги кто-либо из Ваших близких (знакомых, родных, друзей и т.д.)?

4) Знакомы ли Вы с клиентами этого учреждения?

5) Если да, то как бы Вы оценили качество предоставляемых услуг по пятибалльной шкале?

6) Если Вы столкнулись с ситуацией, что кто-то из знакомых оказался в сложной жизненной ситуацией и ему требуется обратиться в это учреждение, Вы бы привели их в это учреждение?

7) Если Вы не знакомы с учреждением, то какое представление имеете о нем понаслышке?

8) Укажите, пожалуйста, Ваши фамилию, имя и отчество, если посчитаете нужным?

Социологический опрос был проведен в следующих районах Республики Бурятия в соответствии с описанной процедурой формирования выборки:

Описание процедуры формирования выборки

МО "Баргузинский район" - с. Баргузин, с. Усть-Баргузин **- не менее 125 респондентов;**

Опрос проводился в с.Баргузин – 65 респондентов; с. Усть-Баргузин – 60 респондентов.

В целом по району: не менее 30 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 30 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 45 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 20 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО "Курумканский район" - с. Курумкан **- не менее 125 респондентов;**

Опрос проводился в с.Курумкан – 125 респондентов.

В целом по району: не менее 30 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 30 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 45 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 20 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО « Баунтовский эвенкийский район» - с.Багдарин, с.Романовка – **не менее 125 респондентов.**

Опрос проводился в с.Багдарин – 65 респондентов; с. Романовка – 60 респондентов.

В целом по району: не менее 30 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 30 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 45 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 20 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО «Бичурский район» –с.Бичура, с.Буй **- не менее 125 респондентов;**

Опрос проводился в с.Бичура – 85 респондентов; с. Буй – 40 респондентов.

В целом по району: не менее 40 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 25 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 40 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 20 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО «Джидинский район» – с. Петропавловка, п.Джида - **не менее 125 респондентов;**

Опрос проводился в с.Петропавловка – 75 респондентов; п.Джида – 50 респондентов.

В целом по району: не менее 40 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 25 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 40 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 20 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО «Заиграевский район»- пгт Заиграево, пгт. Онохой **-не менее 135 респондентов;**

Опрос проводился в пгт.Заиграево – 75 респондентов; пгт. Онохой – 60 респондентов.

В целом по району: не менее 45 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 35 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 30 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 30 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО «Закаменский район» – п. Закаменск, с.Баянгол - не менее 125 респондентов;

Опрос проводился в г.Закаменск – 75 респондентов; с.Баянгол – 50 респондентов.

В целом по району: не менее 40 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 25 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 40 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 20 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО «Иволгинский район» – с.Иволга, п.Сотниково **- не менее 135 респондентов;**

Опрос проводился в с.Иволга – 75 респондентов; п.Сотниково – 60 респондентов.

В целом по району: не менее 45 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 35 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 30 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 30 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО «Кабанский район» – с.Кабанск, рп Каменск, г.Бабушкин **- не менее 175 респондентов;**

Опрос проводился в с.Кабанск – 65 респондентов; г.Бабушкин – 60 респондентов, рп Каменск – 50 респондентов.

В целом по району: не менее 30 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 30 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 45 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 20 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО «Кяхтинский район» – с.Кяхта, с.Усть-Кяхта, ул.Субуктуй **– не менее 145 респондентов;**

Опрос проводился в г.Кяхта – 65 респондентов; с.Усть-Кяхта – 60 респондентов, у.Субуктуй – 20 респондентов.

В целом по району: не менее 34 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 36 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 48 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 27 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО «Муйский район» – п.Таксимо, п.Усть-Муя **– не менее 100 респондентов;**

Опрос проводился в п.Таксимо – 65 респондентов; п.Усть-Муя – 35 респондентов.

В целом по району: не менее 20 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 30 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 35 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 15 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО «Мухоршибирский район» – с.Мухоршибирь, с.Тарбагатай **– не менее 125 респондентов;**

Опрос будет проводился в п.Мухоршибирь – 65 респондентов; с.Тарбагатай – 60 респондентов.

В целом по району: не менее 30 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 30 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 45 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 20 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО «Прибайкальский район» – с.Турунтаево, с.Татаурово - не менее 125 респондентов;

Опрос проводился в с.Турунтаево – 75 респондентов; с.Татаурово – 50 респондентов.

В целом по району: не менее 40 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 25 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 40 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 20 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО "Северобайкальский район" – г. Северобайкальск, п. Нижнеангарск - **не менее 125 респондентов;**

Опрос проводился в г.Северобайкальск – 75 респондентов; п.Нижнеангарск – 50 респондентов.

В целом по району: не менее 40 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 25 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 40 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 20 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО "Тункинский район" – с.Кырен, с.Орлик - **не менее 125 респондентов;**

Опрос проводился в п.Кырен –65 респондентов; с.Орлик – 60 респондентов.

В целом по району: не менее 40 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 25 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 40 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 20 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО "Хоринский район" – с. Хоринск, с. Сосновоозерское - **не менее 85 респондентов;**

Опрос проводился в с.Хоринск –45 респондентов; с. Сосновоозерское – 40 респондентов.

В целом по району: не менее 34 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 21 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 17 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 13 респондентов в возрасте от 50 лет.

МО «Селенгинский район» – г. Гусиноозерск, улус Жаргаланта - не менее 135 респондентов;

Опрос будет проводился в г.Гусиноозерск – 95 респондентов; улус Жаргаланта – 40 респондентов.

В целом по району: не менее 45 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 35 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 30 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 30 респондентов в возрасте от 50 лет.

Г.Улан-Удэ - не менее 350 респондентов

В целом по г.Улан-Удэ: не менее 84 респондентов в возрасте от 18 до 26 лет; 96 респондентов в возрасте от 27 до 35 лет; 89 респондентов в возрасте от 36 до 49 лет; 81 респондентов в возрасте от 50 лет.

Всего в ходе анкетирования опрошены 2572 респондента.

В сборе анкет приняли участие Бандеева С. (Сосново-Озерск), Юможаповой Б. (Кяхта, Усть-Кяхта), Евтюшиной М. (Тарбагатай), Шираповой Г. (Курумкан), Афанасьевой И. (Мухоршибирь), Кулинок К. (Заиграево), Кирпичевой Н. (Онохой), Луговской Т. (Бичура), Мухиной Ю. (Гусиноозерск), Будаевой С. (Орлик), Гармаевой Ю. (Баянгол, Тататурово), Лубсановой Б. (Петропавловка, Джида), Зубиной Н. (Северобайкальск, Нижнеангарск), Цыдыповой Д. (Кижинга, Баргузин, Иволга), Вотевой Н. (Жаргаланта), Ворониным И. (Закаменск), Дашиевой И. (Сотниково), Жамараевой Н. (Хоринск), Потепаловой Н. (Бабушкин), Ильиной М. (Кабанск), Гуселетовой С. (Багдарин, Романовка), Базаровым О. (Кырен), Бессоновым М. (Турунтаево). Проверка анкет проведена Шурыгиной Ю.Ю. Вбивка анкет в общую базу была выполнена Бурцевой Э.В.

Отношение к опросу. Жители районов Республики Бурятия достаточно адекватно встречали анкетеров и достаточно откровенно отвечали на вопросы телефонного интервью. Тема опроса волновала многих жителей, редко кто

равнодушен к вопросам качества предоставления социальных услуг учреждениями социальной сферы Республики Бурятия. Однако отношение к личному участию в опросе было разным. Несмотря на сложное отношение к современной ситуации, люди говорили о необходимости регулярного проведения подобного рода опросов и изучения общественного мнения. При этом часто задавали вопросы о том, проводится ли подобная работа в отношении других учреждений: образования, здравоохранения, торговли, промышленности и др. Приходилось проводить разъяснительную работу, что в данном случае АНО «Социальная экспертиза» является оператором Общественного совета Министерства социальной защиты Республики Бурятия, Общественные советы других министерств также определились с операторами, которые в 2014 году должны провести подобную работу, а с 2015 года данная работа будет проводиться согласно Федеральному закону № 256-ФЗ от 21 июля 2014 года «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

У половины респондентов мы наблюдали заинтересованное отношение к опросу, такие люди отвечали на базовые вопросы анкеты, комментировали их и оставляли ценные пожелания.

Но в некоторых районах все-таки типичными были отказы из-за занятости, неудобства заполнения опросника. Часть жителей, которым предлагалось ответить на вопросы по телефону, узнав тему опроса и желательность сообщить номер своего телефона, решительно отказывалась, ссылаясь на нарушение принципа анонимности («мало ли что», «любой телефон можно пробить и узнать личность человека»). В учреждениях, подведомственных МСЗН РБ, в большинстве случаев и работники, и клиенты также охотно отвечали на вопросы анкеты, однако все-таки находились работники (в достаточно малом количестве), которые категорически отказывались заполнить анкету. Как выяснилось, это работники, которые увольнялись и/или переходили на другое место работы.

По-видимому, в большинстве случаев, не хотели отвечать на анкету те, кто был отрицательно настроен в отношении администрации учреждений социального обслуживания, они, как правило, были настроены категорично и не верили в положительные изменения в будущем.

В больших по составу населения поселков люди охотно соглашались принять участие в опросе. Также охотно соглашались клиенты учреждений. Но в связи с низким уровнем образования и информированности, заполнение анкет у многих из них вызвало большие сложности. На опрос одного человека уходило в среднем от 10 до 15 мин.

Некоторые люди, которые имели какие-либо неразрешенные вопросы при получении социальных услуг, целенаправленно оставляли номера своих телефонов. Они надеялись на их объективное рассмотрение и принятие по их обращению действенных мер. Таким образом, опрос для них выступил каналом информирования (о возможности обратиться в Общественный совет) и социальной связи с руководством МСЗН РБ. Для них важно, чтобы Министерство социальной защиты населения РБ «услышало» их и выстроило работу с учетом их мнения.

II. СХЕМА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИ

В соответствии с Указом Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства РФ от 30.03.2013 N 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства РФ от 30.03.2013 г. № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы» в Республике Бурятия проводится работа по созданию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

Приказом Минтруда России № 217 от 24.05.2013 г. «О пилотном проекте по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги» в качестве пилотных регионов были определены Самарская область совместно с Иркутской и Астраханской, где в 2013 году в рамках эксперимента была проведена работа по созданию независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания.

Целью экспериментального проекта было обозначено - отработка на практике организационно-методических вопросов для подготовки методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания с учетом региональных и отраслевых особенностей, а также обобщение сложившейся в предшествующий период (до 2013 года) практики проведения мониторинга качества работы учреждений и составления рейтингов их деятельности.

Результаты данного проекта были приняты во внимание Общественным советом при МСЗН Республики Бурятия при выстраивании работы по независимой оценке качества учреждений социального обслуживания.

В Республики Бурятия так же, как и в пилотных регионах, используется следующая схема независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания (НОК) (таблица 1).

Таблица 1

Схема независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания

Уровень оценки	Функции
3 уровень – Координатор на уровне Правительства Республики Бурятия	- проводит анализ данных Общественных Советов при министерствах (2 уровень); - координирует работу Общественных Советов 2 уровня.
2 уровень - общественный совет при министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия (далее – Общественный Совет)	- утверждает показатели для работы организации - оператора 1 уровня ; - утверждает типы и перечень организаций, для работы организации-оператора (1 уровень); - предлагают проекты анкет для опросов, проводимых в учреждениях социального обслуживания на 1 уровне;

	- утверждает порядок НОК; - изучает информацию о мониторинге показателей 1 уровня (НОК); - составляет рейтинг учреждений; - заслушивает представителей организации-оператора и учреждений социального обслуживания.
1 уровень – организация-оператор	- Проводит анкетирование клиентов учреждения и других категорий респондентов - Изучает информацию и рейтинг учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru - Изучает открытость и доступность документов об учреждении - Осуществляет мониторинг показателей, утвержденных на 2 уровне - Подсчитывает количество баллов и предоставляет результаты мониторинга в Общественный Совет 2 уровня

Проведение оценки качества работы учреждений включало следующие этапы:

I этап – организационный – на этом этапе был сформирован общественный совет при Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия (далее – Общественный Совет). В соответствии с внесенными изменениями были определены функции Общественного Совета в части проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания.

В состав Общественный Совета вошли представители общественных организаций.

Состав Общественного Совета утвержден приказом Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия от 25 декабря 2014 года № 1725:

- Ефимов С.Г., председатель Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия, член республиканского Президиума Совета ветеранов, член правления Бурятского регионального отделения «Союз пенсионеров России»;
- Шурыгина Ю.Ю., заместитель председателя Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия, член Регионального отделения Общественного совета по защите прав пациентов при Территориальном органе Росздравнадзора по Республике Бурятия;
- Башкеева Д.Б., член Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия, председатель республиканского комитета профсоюзов работников госучреждений и общественного обслуживания;
- Брыков В.С., член Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия, председатель Бурятской

республиканской общественной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов»;

- Гармаев Р.Б., член Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия, председатель Бурятской общественной организация ветеранов (пенсионеров) войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов;
- Доржиева Ж.Р., член Общественного совета по независимой оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия, председатель Бурятского регионального отделения «Союз пенсионеров России».

Утвержден порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, оказывающих социальные услуги, типы и перечень учреждений социального обслуживания, определены критерии и показатели.

Общественным Советом за основу были приняты **критерии**, изложенные в Постановлении Правительства РФ от 30.03.2013 №286. Для каждого критерия Совет определил от 1 до 2 показателей, которые можно было бы оценить с помощью анкетирования, с указанием кратности и методики расчета показателей, их бальной оценки для подсчета рейтинга учреждений.

1 критерий - открытость и доступность информации об организации.

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/ опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
1.	Открытость и доступность информации об организации	- Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1) (показатель 1)	1 раз в год	Официальный сайт www.bus.gov.ru (значение от 0 до 1)	0 – 0,09 – 0 баллов 0,1-0,19 – 1 балл 0,2 – 0,29 – 2 балла 0,3 – 0,39 – 3 балла 0,4 – 0,49 – 4 балла 0,5 – 0,59 – 5 баллов 0,6 – 0,69 – 6 баллов 0,7 – 0,79 – 7баллов 0,8 – 0,89 – 8 баллов 0,9 – 0,99 – 9 баллов 1 – 10 баллов
		- доля лиц*, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения (показатель 2)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 2 = количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным *100/ количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100%)	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

2 критерий - комфортность и доступность.

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/ опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
2.	Комфортность	- доля клиентов**,	1 раз в год	Метод - анкетирование	0 –9 – 0 баллов

	условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	считающих условия оказания услуг комфортными от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 3)		Показатель 3 = количество клиентов**, считающих условия оказания услуг комфортными*100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
		- доля клиентов**, считающих условия оказания услуг доступными от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 4)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 4 = количество клиентов**, считающих условия оказания услуг доступными *100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

3 критерий - время ожидания в очереди при получении услуги.

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/ опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	- доля клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных клиентов** учреждения (показатель 5)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 5 = количество клиентов**, оценивающих время ожидания в очереди при получении социальных услуг как незначительное, *100/ количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

4 критерий - доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/ опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	- доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным от числа опрошенных	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 6 = количество клиентов**, считающих персонал,	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла

		клиентов учреждения (показатель 6)		оказывающий услуги, компетентным *100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
		- доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 7)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 7 = количество клиентов**, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме *100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов

5 критерий - доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации.

№	Критерий	Показатели	Кратность изучения/ опроса	Методика расчета показателей	Рейтинг
5.	Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации	- доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении от числа опрошенных клиентов учреждения (показатель 8)	1 раз в год	Метод - анкетирование Показатель 8 = количество клиентов**, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении *100 / количество опрошенных клиентов** учреждения (значение от 0 до 100%)	0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
		- число обоснованных жалоб на 100 клиентов (показатель 9)	1 раз в год	Метод – изучение данных сайта www.bus.gov.ru Данные отчетов по выполнению государственного задания (предоставляется учреждением) Показатель 9 = количество обоснованных жалоб на работу учреждения/ 100/ общее количество клиентов учреждения	0,1 и более – 0 баллов 0,09 - 1 балл 0,08 - 2 балла 0,07 - 3 балла 0,06 - 4 балла 0,05 - - 5 баллов 0,04 - 6 баллов 0,03 - 7 баллов 0,02 - 8 баллов 0,01 – 9 баллов 0 – 10 баллов

				(значение от 0 и выше)	

По инициативе членов Общественного Совета, было запланировано проведение мониторинга доступности телефонного сервиса в учреждениях социального обслуживания Республики Бурятия и анализ наличия и качества функционирования сайтов.

На II этапе была организована полевая часть исследования с выездом в учреждения социального обслуживания согласно графику.

При этом, выполняя программу исследования в каждом конкретном учреждении, специалисты эксперты выполнили следующее:

- изучили показатели работы учреждения, рекомендованные Советом;
- провели анкетирование в целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг;
- изучили рейтинг учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru;
- рассмотрели различные источники информации о качестве работы учреждения;
- рассчитали оценочный балл качества работы учреждения;
- подготовили предложения по совершенствованию работы учреждения;
- составили отчеты по независимой оценке качества работы учреждения;
- предоставили информацию об итогах независимой оценки качества в Общественный Совет.

На официальном сайте Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия в разделе «Открытое министерство» открыта страница «Общественный совет по независимой оценке качества оказания услуг», где размещается вся информация о работе Общественного совета, протокола заседаний Общественного Совета, график проведения независимой оценки, информация о проведенной независимой оценки качества оказания услуг, результаты оценки качества работы учреждений, рейтинг учреждений.

Анкетирование, проводимое специалистами экспертами

Анкетирование проводились специалистами экспертами по анкете утвержденной Общественным Советом.

Общественный Совет установил, что

- к опрошенным могли быть отнесены клиенты, потенциальные потребители услуг, родственники и члены семьи потребителей услуг, доверенные лица клиентов и т.д.;
- круг опрашиваемых может меняться в зависимости от возможностей охвата опросом;
- при проведении опроса необходимо указывать категорию опрашиваемых;
- при отсутствии возможности опроса клиентов проводят анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.).

На III этапе Общественный Совет:

- изучил информацию, предоставляемую организацией оператором о результатах мониторинга показателей;

- организовал работу по мониторингу доступности телефонного сервиса в учреждениях социального обслуживания Республики Бурятия и анализ сайтов учреждений ;

- составил рейтинг учреждений;

- подготовил предложения по совершенствованию работы учреждений;

- направил в министерство информацию о результатах оценки качества работы учреждений и предложения об улучшении качества работы, а также организации доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

III. Итоги социального исследования

1. Общий уровень открытости и доступности информации об организациях, подведомственных Министерству социальной защиты населения Республики Бурятия

Общий уровень открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания, подведомственных Министерству социальной защиты населения РБ выявили по следующим компонентам:

- уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru;
- полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте учреждения;
- информация об организации социального обслуживания в районных и республиканских СМИ за 2014 год:

Газеты: «Бурятия», «Информ Полис», «Номер один», «Правда Бурятии», «Традиция», «Коммунист Бурятии», «Московский комсомолец в Бурятии», «Буряад Унэн»;

Районные газеты: «Аха» Окинского района; «Жизнь Иволги» Иволгинского района; «Вести Закамны» Закаменского района; «Прибайкалец» Прибайкальского района; «Байкальские огни» Кабанского района; «Селенга» Селенгинского района; «Баргузинская правда» Баргузинского района; «Бичурский хлебороб» Бичурского района; «Витимские зори» Баунтовского района; «Вперед» Заиграевского района; «Джидинская правда» Джидинского района; «Долина Кижинги» Кижингинского района; «Земля мухоршибирская» Мухоршибирского района; «Кяхтинские вести» Кяхтинского района; «Огни Курумкана» Курумканского района; «Северный Байкал» г.Северобайкальск; «Саяны» Тункинского района; «Тарбагатайская нива» Тарбагатайского района; «Удинская новь» Хоринского района.

- телефонные интервью с жителями районов республики;
- ответы на вопрос 2 анкеты № 2 (для клиентов учреждений социального обслуживания).

Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru?

таблица 1

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	0 %
Специальные дома для одиноких престарелых	0%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	25,6%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	13,7%

Центры социальной помощи семье и детям	0%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	0%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	0%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	27,9%
Ресурсный центр «Семья»	100%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	0%

Уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru является показателем, результаты которого указаны на самом сайте и отражают количественные показатели оценки населением информации об учреждении социального обслуживания населения. Необходимо констатировать, что данная величина непостоянна, и изменяется в течение календарного года. Вследствие этого, значение показателя было принято в тот период времени, в который в данном конкретном учреждении проходила процедура оценки. Возможная коррекция данного показателя может быть принята на следующий год и отражена в решении Общественного совета.

С целью изучения динамики формирования устойчивого развития информационной политики учреждений социального обслуживания был проведен анализ сайтов учреждений по параметру «**Полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте учреждения»**

таблица 2

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	95 %
Специальные дома для одиноких престарелых	41,2 %
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	64,0%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	55,86%
Центры социальной помощи семье и детям	63,75%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	82,0%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	67%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	68,78%
Ресурсный центр «Семья»	91,43%

Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	82,86%

При этом в процессе анализа за основу принимались такие позиции, следуя которым любой человек, открывший сайт того или иного учреждения социального обслуживания, мог достаточно быстро и легко сориентироваться в информационном пространстве, найти ответ на интересующий его вопрос.

Для выявления уровня представленности информации в республиканских и районных средствах массовой информации специалистами-экспертами был проведен контент-анализ публикаций в газетах за 2014 год, касающихся учреждений социального обслуживания населения «**Информация об организации социального обслуживания в районных и республиканских СМИ за 2014 год»** по двум позициям: положительные публикации «+» и отрицательные публикации «-»

таблица 3

	Положительный дискурс	Отрицательный дискурс
Комплексные центры социального обслуживания	42,3%	1,05%
Специальные дома для одиноких престарелых	40,07%	2,6%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	39,7%	3,6%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	34,2%	4,1%
Центры социальной помощи семье и детям	25,8%	1,61%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	38,9%	5,2%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	15,4%	1,8%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-	-
Детские дома	24,96%	18,9%
Ресурсный центр «Семья»	9,8%	1,04%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	38,5%	13,47%

Телефонный опрос жителей районов республики и г.Улан-Удэ по месту нахождения конкретного учреждения социального обслуживания.

В ходе телефонного опроса респондентам был задан ряд вопросов.

1) Известно ли Вам о (указывается название учреждения)?

таблица 4 А

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	56,2%
Специальные дома для одиноких престарелых	38,9%%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	33,5%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	36,9%
Центры социальной помощи семье и детям	41,8%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	19,7%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	12,0%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	45,8%
Ресурсный центр «Семья»	13,7%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	42,7%

Результаты телефонного опроса свидетельствуют о том, что население районов Республики Бурятия и г. Улан-Удэ в разной степени осведомлено о наличии в республике указанных социальных учреждений. Наиболее популярными социальными объектами, по результатам исследования, стал Комплексный центр социального обслуживания населения. О нем знают 56,2% опрошенных, что и понятно: если другие социальные учреждения предназначены для определенных категорий граждан, то услугами Комплексных центров пользуется достаточно широкий круг потребителей.

Далее следуют детские дома (45,8%) и центры социальной помощи семье и детям (41,8%). Объясняется это тем, что деятельность указанных учреждений является наиболее освещаемой в средствах массовой информации. Более того, люди уверены, что такие учреждения должны быть в республике, т.к. сироты, дети, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, как правило, не остаются вне поля зрения государственных органов, и в определенных случаях оказываются либо в детском доме, либо в центре, где о них позаботятся.

Достаточно известными являются Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения» (42,7%), что вполне понятно. Ведь все больше населения, находящегося в пожилом и преклонном возрасте, в большинстве своем все-таки в столице республике, г. Улан-Удэ, обращается к услугам социальных работников на дому.

38,9% жителей республики указали, что знают о специальных домах для одиноких престарелых, а 36,9% опрошенных знают о социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних. Одинокие престарелые и несовершеннолетние дети и подростки, как правило, являются представителями наиболее уязвимых и незащищенных групп населения, именно им желают помочь окружающие и представители государственных учреждений. В связи с этим многие знают, куда именно следует обратиться, что одиноким престарелым помогут в специальных домах, а дети и подростки могут восстановить свое физическое здоровье и психологическое состояние в социально-реабилитационных центрах.

Многие участники опроса знают о стационарных учреждениях социального обслуживания - 33,5%. Сюда, как правило, обращаются семьи, которые по разным причинам не могут самостоятельно решить проблемы, возникающие при наличии в семьях престарелых и инвалидов, психоневрологических больных, детей с физическими недостатками.

Малое количество опрошенных знают о Реабилитационном центре для детей с ограниченными возможностями (19,7%). Очевидно, что те, кто знают об этом заведении, являются или членами семей – потребителей услуг Реабилитационного центра, или их родственниками и близкими людьми.

О Центре социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий знают только12,0%участников опроса. О Ресурсном центре «Семья» осведомлены только 13,7%. Это можно объяснить тем, что представители групп населения (бездомные, сироты), которым оказывают услуги указанные учреждения, чаще всего проживают вне семьи, с ними сложно, или даже невозможно, связаться по телефону и получить более объективные сведения. Скорее всего, в большинстве своем они оказались вне числа опрошенных. Хотя при работе с клиентами (подопечными) была поставлена задача опросить данную категорию пользователей услуг. Об услугах таких центров знают сами работники учреждений, и они, в свою очередь, отмечают, что население республики мало информировано о их деятельности.

Знаете ли Вы, какие услуги оказываются в этом учреждении?

таблица 4 Б

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	25,3%
Специальные дома для одиноких престарелых	6,7%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	12,4%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	5,1%
Центры социальной помощи семье и детям	4,8%
Реабилитационный центр для детей с	19,6%

ограниченными возможностями	
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	4,9%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	5,5%
Ресурсный центр «Семья»	1,8%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	10,6%

Результаты исследования показывают, что, несмотря на то, что жители республики и г. Улан-Удэ знают о многих социальных учреждениях, они не до конца представляют себе, какие услуги там оказываются.

На поставленный вопрос участники опроса отвечали в большей степени отрицательно. Лишь 25,3% респондентов знают об услугах Комплексного центра социального обследования. Данный факт можно объяснить тем, что люди, как правило, обращаются в эти учреждения для получения какой-то конкретной, интересующей их услуги. Они могут познакомиться со всем спектром услуг лишь при многократном обращении в Центр по разным вопросам.

Следует отметить, что те опрошенные, которые знают о Реабилитационном центре для детей с ограниченными возможностями, полностью осведомлены о предоставляемых в Центре услугах.

Из 42,7% участников опроса, которые знают об Отделениях социальной помощи на дому, только 10,6% владеют информацией о том, какие конкретно услуги могут быть оказаны им социальными работниками. Менее половины (12,4%) из тех, кто знает о Стационарных учреждениях социального обслуживания, осведомлены о предоставляемых там услугах.

Что касается остальных рассматриваемых социальных заведений, следует констатировать, что население также в недостаточной степени информировано об их деятельности и оказываемых услугах. Данный показатель является наиболее значимым для проведения независимой оценки качества, и необходимо обратить внимание на активизацию работы учреждений социального обслуживания населения именно в этом направлении. Соответственно, возможно самим учреждениям необходимо освещать перечень своих услуг, повышая информированность людей.

3) Получали ли эти услуги кто-либо из Вас или Ваших близких (знакомых, родных, друзей и т.д.)?

таблица 4 В

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	30,9%
Специальные дома для одиноких престарелых	4,7%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых	24,9%

и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	8,4%
Центры социальной помощи семье и детям	5,3%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	5,6%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	0,32%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	4,4%
Ресурсный центр «Семья»	1,2%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	37,8%

Как видно из таблицы, лишь часть участников опроса, которые знают об интересующих нас заведениях, обращались в них за услугами. Наиболее востребованными, на общем фоне, оказались Отделения социальной помощи на дому при РГУ «Центр социальной поддержки населения». Сюда обращались 37,8% участников исследования. Комплексный центр социального обслуживания – 30,9% опрошенных обращались туда сами, либо знают об обращении в центры своих близких и знакомых.

24, 9% - обращались в Стационарные учреждения социального обслуживания.

На третьем месте по обращениям населения находятся учреждения для детей: 8,4% участников опроса или их близкие и знакомые обращались в Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, 4,4% - в детские дома, 5,3% - в Центры социальной помощи семье и детям, 5,6% - в Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями. При этом, в категорию клиентов этих учреждений попадают не только дети, но и взрослое население, которое по разным вопросам обращается в эти учреждения, в том числе для решения проблем усыновления ребенка.

Лишь 1,2% респондентов или их окружение обращались за услугами в Ресурсный центр «Семья».

Только 0,32% опрошенных или их близкие и знакомые обращались в Реабилитационный центр для лиц без определенного места жительства и занятий. Скорее всего, это категория граждан, по понятным причинам, была мало представлена участниками опроса. А те, кто ответил на поставленный вопрос положительно, ссылались на «знакомых» или «известных» им людей.

4) Знакомы ли Вы с непосредственными клиентами этого учреждения?

таблица 4 Г

	% по столбцу

Комплексные центры социального обслуживания	28,8%
Специальные дома для одиноких престарелых	2,7%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	12,2%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	3,3%
Центры социальной помощи семье и детям	2,3%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	2,3%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	0,05%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	4,4%
Ресурсный центр «Семья»	1,0%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	25,9%

Анализ результатов исследования по данному вопросу вновь демонстрирует, что участники опроса не только сами или их близкие и знакомые обращались в социальные учреждения, но и некоторая часть из них знает непосредственных клиентов этих социальных служб, особенно это бывает наблюдаемо в местах расположения учреждений социального обслуживания населения, расположенных в сельской местности, в небольших по количеству населения поселках и селах. Здесь уровень информированности об учреждении «резко» возрастает, поскольку в таких населенных пунктах хорошо известно о деятельности учреждений, на их территории находящемся, и о людях, в них работающих и/или получающих в этих учреждениях социальные услуги.

Как видно из таблицы, большая часть опрошенных непосредственно контактировали с клиентами (получателями услуг) Комплексного центра социального обслуживания населения, Отделений социальной помощи на дому, Стационарных учреждений социального обслуживания – 28,8%, 25,9%, 12,2% соответственно.

Те участники опроса, которые ранее говорили о своем обращении или обращении их близких и знакомых в социальные учреждения, обслуживающие детей и подростков, при ответе на данный вопрос в определенной степени также подтвердили свое непосредственное знакомство с получателями услуг интересующих нас социальных заведений.

Совсем малая доля респондентов оказалась знакома с клиентами (получателями услуг) Ресурсного центра «Семья» (1,0%), Центра социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий (0,05%).

5) Как бы Вы оценили качество предоставляемых услуг по пятибалльной шкале, основываясь на своем мнении, мнении своих близких, знакомых и известных Вам клиентов социальных учреждений?

таблица 4 Д

	5	4	3	2	1	Нет ответа
Комплексные центры социального обслуживания	1,3%	3,0%	28,5%	0	0	67,2%
Специальные дома для одиноких престарелых	0,9%	20,5%	22,8%	4,2%	0	51,6%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	5,6%	18,5%	23,4%	6,9%	0	45,6%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	10,2%	23,7%	12,6%	1,8%	0	51,7%
Центры социальной помощи семье и детям	15,9%	25,2%	11,1%	2,0%	0	45,8%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	24,6%	21,8%	7,5%	0	0	46,1%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	1,2%	2,6%	5,9%	7,4%	0	82,9%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-	-	-	-	-	-
Детские дома	29,3%	25,6%	17,1%	15,4%	0	12,6%
Ресурсный центр «Семья»	25,3%	20,7%	4,2%	0	0	49,8%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	1,1%	2,7%	32,5%	21,6%	7,0%	35,1%

Результаты исследования свидетельствуют о том, что при оценивании качества предоставления услуг социальными учреждениями, участники опроса в своем большинстве отказались от оценки Центра социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий (82,9%), ссылаясь на свою низкую осведомленность об их услугах. Более половины респондентов – 67,2% - не оценили качество услуг Комплексного центра социального обслуживания, исходя из того, что в большей степени могут оценить только полученную ими услугу, но не все услуги предоставляемые в центрах. Качество услуг, предоставляемых другими социальными учреждениями, оценили только половина из тех, кто самостоятельно обращался туда за помощью или может ссылаться на мнение близких и знакомых. 51,6% респондентов не дали ответа при оценке качества услуг Специальных домов для одиноких престарелых; 51,7% опрошенных отказались оценить деятельность Социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних. Не дали оценку качества услуг Стационарных учреждений социального обслуживания 45,6% опрошенных, Центров социальной помощи семье и детям - 45,8%, Реабилитационного центра для детей с ограниченными возможностями – 46,1% участников опроса. В основном респонденты не желали оценивать социальные учреждения, исходя из мнения других людей. Это

было основной причиной отказа от ответов на поставленный вопрос. А вот качество услуг, предоставляемых детскими домами, не оценили только 12,6% опрошенных.

В результате в наибольшей степени из числа опрошенных , указавших положительные результаты оценки, 5 баллов, как самую высокую оценку, получило качество услуг Реабилитационного центра для детей с ограниченными возможностями и Детских домов республики (5 баллов по пятибалльной шкале), что составляет 24,6% и 29,3% соответственно. При этом первая оценка по результатам анкетирования родителей получателей услуг, а вторую оценку выставили подростки – получатели услуг в детских домах, что неудивительно, поскольку проживание в детских домах у этой категории детей и подростков все-таки «оценивается» ими в определенной степени как домашнее, где работники и воспитатели «заботятся о них», «воспитывают», в какой-то степени восполняют взаимоотношения с ними «родительской заботой и вниманием».

Высоко было оценено качество услуг и Ресурсного центра «Семья». Однако, принимая во внимание, что выборка респондентов, оценивающих услуги этого заведения, не является репрезентативной – слишком мало участников опроса, а также их близких и знакомых, обращались в этот центр – то, показатель по этому учреждению, скорее всего, не является объективным.

4 балла, как максимально высокую оценку качества услуг, получили Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних и Центры социальной помощи семье и детям.

Максимально, в 3 балла, респонденты оценили качество услуг, которые они, их знакомые, родственники или известные им клиенты учреждений, получают в Комплексном центре социального обслуживания, Специальных домах для одиноких престарелых, Стационарных учреждениях социального обслуживания и Отделениях социальной помощи на дому.

Таблица позволяет отследить и другие оценки качества услуг, предоставляемых в социальных службах республики и г. Улан-Удэ, полученные в результате проведенного опроса.

6) Если Вы столкнулись с ситуацией, что кто-то из знакомых оказался в сложной жизненной ситуацией и ему требуется обратиться в социальное учреждение, Вы бы привели их в это учреждение?

таблица 4 Е

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	94,6%%
Специальные дома для одиноких престарелых	88,4%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	97,5%
Социально-реабилитационные центры для	100%

несовершеннолетних	
Центры социальной помощи семье и детям	100%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	93,5%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	100%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	95,3%
Ресурсный центр «Семья»	100%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	100%

Как видно из таблицы, респонденты осознают значимость получения квалифицированной помощи в специализированном социальном учреждении. Большинство опрошенных привели бы своих знакомых в соответствующий центр или заведение.

Состояние предыдущих показателей и сложившихся устойчивых тенденций подтвердил исследовательский материал параметра «**Наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг**» и следующий вопрос **«Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг»,** определяющий показатель «доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных»**.** В обобщенном виде ответы участников опроса представлены в таблице 5.

таблица 5

	Хорошо информирован	Слабо информирован	Не информирован
Комплексные центры социального обслуживания	11,5%	9,7%	5,6%
Специальные дома для одиноких престарелых	12,9%	5,4%	13,1%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	19,8%	21,6%	5,3%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	29,8%	8,4%	4,2%
Центры социальной помощи семье и детям	25,6%	1,8%	9,6%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	42,5%	18,9%	12,7%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	5,7%	19,3%	15,0%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-	-	-
Детские дома	42,6%	5,2%	1,6%

Ресурсный центр «Семья»	13,6%	42,7%	5,9%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	57,8%	31,3%	1,5%

Наибольшая степень информированности респондентов наблюдается в отношении Отделений социальной помощи на дому (57,8%), Реабилитационного центра для детей с ограниченными способностями (42,5%), Детских домов (42,6% опрошенных). Участники опроса хорошо информированы о деятельности Социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних (29,8%).

Половина опрошенных отмечает хорошую информированность о работе Центров социальной помощи семье и детям и Стационарных учреждений социального обслуживания (19,8%), однако другая половина (21,6%) участников опроса считают, что они слабо информированы в этом отношении.

Слабую информированность о работе Ресурсного центра «Семья» отметили 42,7% респондентов, что и подтверждается результатами ответов опрошенных на поставленные выше вопросы.

Большая часть опрошенных либо слабо информирована о деятельности Центров социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий (19,3%), либо не информированы совсем (15,0%). Точно также 13,1% респондентов отметили, что они не информированы о деятельности специальных домов для одиноких престарелых.

Однако следует заметить, что очень малое число участников опроса отметили, что они не информированы о деятельности той или иной социальной службы.

2. Оценка комфортности условий и доступности получения социальных услуг

В общем оценка комфортности условий и доступности получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья определена устойчиво положительно: 62,1% респондентов, в основном женщины (45,12%, мужчины - 34,3%), оценили деятельность учреждений, подведомственных Министерству социальной защиты населения Республики Бурятия, как направленную на создание комфортных условий. В силу специфики учреждений, как организаций, чья деятельность направлена на создание благоприятных условий при получении социальных услуг именно для граждан с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в большинстве случаев при исследовании приходилось констатировать, что такие условия созданы, однако все же имеются нерешенные проблемы (в виде отсутствия в некоторых случаев пандусов, подъемных устройств и нек.др.), которые известны для большинства руководителей учреждений, и находятся в стадии решения или проработки данных вопросов.

Однако в целом, результаты исследования явно демонстрируют существенное улучшение качества обслуживания в течение 2014 года.

А. Степень выполнения условий доступности для инвалидов, в том числе детей-инвалидов, и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организации?

таблица 6

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	93,0%%
Специальные дома для одиноких престарелых	90,0%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	86,45%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	76,47%
Центры социальной помощи семье и детям	76,0%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	93,0%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	91,0%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	64,04%
Ресурсный центр «Семья»	57%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	79,75%

Степень выполнения доступности для инвалидов оценивалась по критерию, исходя из маршрута движения человека от входа на территорию учреждения и до прохождения во все служебные и жилые помещения, вплоть до помещений общего пользования. В каждом учреждении проводится работа по направлению реализации Государственной программы «доступная среда». И хотя в некоторых учреждениях делается все возможное для беспрепятственного движения человека с ограниченными возможностями, все же часть учреждений располагается в таких зданиях, которые изначально не были приспособлены для создания подобного рода условий. Однако это нисколько не умоляет все возможные стремления администраций и коллективов учреждений, которые желают улучшить имеющиеся в настоящее время возможности с целью достижения результата.

Б. Соответствие площадей жилых помещений организаций установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого

таблица 6 Б

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	100%
Специальные дома для одиноких престарелых	100%
Стационарные учреждения социального	100%

обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	94,86%
Центры социальной помощи семье и детям	95,75%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	100%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	100%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	88,78%
Ресурсный центр «Семья»	-
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	-

Данный показатель достаточно неплохой по всем учреждениям системы МСЗН РБ. Фиксировались данные надзорных органов в части соответствия санитарно-гигиеническим нормативам, а также данные во время непосредственного присутствия в учреждениях специалистов, проводящих оценку.

В. Удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг

таблица 6 В

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	60%
Специальные дома для одиноких престарелых	47%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	90,05%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	72,13%
Центры социальной помощи семье и детям	73,88%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	61,5%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	53,25%

Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	80,07%
Ресурсный центр «Семья»	85%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	57,61%

Наиболее высокий процент удовлетворенности зафиксирован в общей оценке социальных учреждений стационарного обслуживания. Наиболее низкое значение в центре социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий.

3. Оценка времени ожидания в очереди при получении социальных услуг

Г. среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания

таблица 6 Г

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	100%
Специальные дома для одиноких престарелых	100%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	100%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	100%
Центры социальной помощи семье и детям	100%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	100%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	100%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	99,59%
Ресурсный центр «Семья»	44,29%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	72,5%

Показатели везде зафиксированы по отношению ко времени, которое оценивает человек при непосредственном обращении в учреждение. При этом не учитывалось время, которое необходимо для оформления пакета документов человеку для того, чтобы поступить на социальное обслуживание в учреждение. Наиболее низкий показатель здесь – это ресурсный центр «Семья» (44,29%), поскольку ожидание получения услуги в данном центре носит достаточно длительный характер в силу специфики работы самого учреждения. В этом отношении необходимо в 2015 году

продумать критерии оценки в зависимости от типа учреждения и направления ожидания, которое необходимо рассматривать в разрезе двух тенденций: 1) наблюдение и оценка времени непосредственного получения услуги; 2) наблюдение и оценка времени с момента появления необходимости обратиться в учреждение до окончательного устройства получателя услуг.

Далее предстояло выяснить, какова **«доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных»**;

таблица 7

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	63,43%
Специальные дома для одиноких престарелых	52,13%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	56,14%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	64,24%
Центры социальной помощи семье и детям	61,0%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	72,63%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	65,0%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	83,0%
Ресурсный центр «Семья»	30,0%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	87,91%

Достаточно высоко оценивают данный показатель клиенты РГУ районных центров социальной поддержки населения. Хотя в личных отзывах все же наблюдается тенденция, связанная с достаточно напряженным отношением по фактам очередности, движения очередности, томительного ожидания. Отсюда и низкая оценка Ресурсного центра «Семья» (30,0%).

4. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации

При определении **доли получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных получены результаты (см. таблица 8)**.

таблица 8

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	79,56%
Специальные дома для одиноких престарелых	75,0%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	61,24%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	78,97
Центры социальной помощи семье и детям	89,31%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	100%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	65,56%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	70,51%
Ресурсный центр «Семья»	81,11%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	75,28%

Достаточно высокие значения выявлены по оценке доброжелательности, вежливости и внимательности со стороны социальных работников, которые непосредственно работают с получателями услуг учреждений, в чей функционал входит непосредственное обслуживание данных клиентов. Наиболее высокое значение – 100% - оценивают по данному параметру клиенты социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних. Понятно, что социальные работники в данном случае те люди, с которыми общаются дети и подростки, они в определенной степени им замещают родителей, и чем лучше взаимоотношения между воспитателями, социальными работниками между детьми, тем выше оценка. Высокий балл также выявлен при взаимоотношениях социальных работников ресурсного центра «Семья». В силу специфики работы данного учреждения, этот показатель немаловажен. Однако недостаточным является значение 61,24% для стационарных учреждений социального обслуживания. Здесь, может, сыграло свою роль то положение, что клиентами являются люди пожилого возраста. Которые более критично относятся к выполнению обязанностей и проявлению подобных чувств со стороны работников учреждений.

В ходе исследования предстояло также определить: **долю получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных**;

таблица 9

	% по столбцу

Комплексные центры социального обслуживания	71,33%
Специальные дома для одиноких престарелых	75,0%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	80,13%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	76,55%
Центры социальной помощи семье и детям	76,2%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	73,0%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	90,0%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	66,48%
Ресурсный центр «Семья»	62,22%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	64,54%

Наиболее высоко оценивают компетентность работников люди, которым пришлось обратиться в центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий – значение 90,0%. И хотя в целом все же по результатам анкетирования данные оценки показывают достаточно высокий уровень компетентности, все-таки в данном направлении необходимо организовать работу в учреждениях по формированию устойчивого взгляда «потребителей социальных услуг» на уровень компетентности работников.

5. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в организации

А. доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных

таблица 10 А

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	76,0%
Специальные дома для одиноких престарелых	79,0%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	79,72%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	80,8%
Центры социальной помощи семье и детям	80,0%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	92,0%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	78,0%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	74,45%
Ресурсный центр «Семья»	68,0%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	85,58%

Положительные результаты в данном случае характерны для всех типов и видов учреждений, предоставляющих населению услуги социального характера. Практически все типы учреждений оцениваются как клиентами учреждений, так и родственниками, знакомыми в диапазоне более 65%, что показывает отсутствие отрицательной (или негативной) тенденции. При этом самый большой процент удовлетворенных клиентов – это родители детей, которые получали услуги в реабилитационном центре «Светлый» - показатель – 92%. , практически высоко оценивают качество обслуживания и подростки, клиенты социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних и центров социальной помощи семье и детям (80,8 и 80,0%) соответственно. Еще один значимый показатель в данной позиции - это высокая оценка удовлетворенности клиентами РГУ «Центр социальной поддержки населения», причем во многих районах республики данный показатель является более высоким по отношению к его усредненной величине. Необходимо отметить, что при наличии многих проблем, которые с трудом решаются сотрудниками «Центров социальной поддержки населения», все же отношение к работникам данных учреждений в целом в обществе находит положительные отклики, что и сказалось на данном результате.

Б. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных

таблица 10Б

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	76,89%
Специальные дома для одиноких престарелых	100%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	100%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	93,76%
Центры социальной помощи семье и детям	100%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	100%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	100%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	53,85%
Ресурсный центр «Семья»	-
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	-

Данные исследования зафиксировали достаточно высокий результат в отношении условий проживания клиентов учреждений, предоставляющих социальные услуги с обеспечением проживания. В тех типах учреждений, где определен 100% - ный результат созданы комфортные условия для клиентов, в определенной степени приближенные к домашним условиям, что немаловажно. Небольшие отклонения оказались столь незначительными, что не оказали существенного влияния на конечные данные. Все же в некоторых учреждениях зафиксирован результат ниже 100-ного уровня. К ним относится комплексный центр социального обслуживания населения (76,89%), т.е. каждый четвертый опрашиваемый отметил неудовлетворенность условиями проживания. При беседе с такими клиентами выяснилось, что данные клиенты хотели бы изменить условия проживания в лучшую сторону, т.е. перейти, к примеру, из двухместной комнаты в одноместную и т.п.

Наиболее низкий показатель – 53,85% - зафиксирован в детских домах. При этом не во всех случаях это является следствием «некомфортных» условий, а лишь в ¾ случаях. Естественно, что детям и подросткам, проживающим в данных учреждениях, хочется жить в домашних условиях, пусть даже и во много раз худших, им хочется находится в семье, и поэтому взгляд на комнаты в учреждении все же «подсознательно» уже имеет некоторое отрицательное значение.

В. доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных

таблица 10 В

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	62,0%
Специальные дома для одиноких престарелых	53,25%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	65,3%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	66,85%
Центры социальной помощи семье и детям	57,88%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	71,25%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	100%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	59,5%
Ресурсный центр «Семья»	85,0%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	64,17%

Фактически, это очень значимый показатель, который в то же время фиксирует психологические особенности респондентов и степень отклонения (неправдивости, искренности). Так, респонденты, отвечающие положительно на вопросы, касающиеся удовлетворенности, качества обслуживанием, не всегда хотят «рекомендовать» данную организацию друзьям, родственникам.

Г. доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг

В обобщенном виде результаты исследования по данному вопросу представлены в таблице

таблица 10 Г

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	100%
Специальные дома для одиноких престарелых	100%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых	100%

и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	-
Центры социальной помощи семье и детям	-
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	-
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	-
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	-
Ресурсный центр «Семья»	-
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	100%

Практически стопроцентный результат в тех учреждениях, в которых обслуживаются клиенты-инвалиды, имеющие программы реабилитации, является также немаловажным показателем. Фактически данный результат говорит о сформировавшейся системе работы в учреждениях по данному направлению. Возможно, имеющиеся отклонения в данной работе не были зафиксированы по причине выполнения типовой программы исследования, предлагаемой в методических рекомендациях, и на следующий год, при переработке исследовательского материала, данный параметр необходимо дополнить и видоизменить с целью выявления имеющихся проблем, которые могут проявляться даже эпизодически.

число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг)

таблица 10

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	100%
Специальные дома для одиноких престарелых	100%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	100%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	92,5%
Центры социальной помощи семье и детям	100%

Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	100%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	100%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	71,88%
Ресурсный центр «Семья»	100%
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	100%

Наличие жалоб оценивается по категорийности обоснованности, что фактически отражается или должно отражаться в подтверждении факта, по которому пишется жалоба. Однако необходимо заметить, что в учреждениях социального обслуживания населения довольно часто жалобы носят характер «сиюминутной неудовлетворенности» потребителя услуг, и в этом отношении быстро устраняются работниками учреждений, чьи обязанности связаны с имеющейся жалобой.

удовлетворенность качеством питания

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	78,89%
Специальные дома для одиноких престарелых	79,0%
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	99,68%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	91,42%
Центры социальной помощи семье и детям	92,28%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	100%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	34,67%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	91,19%
Ресурсный центр «Семья»	-
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	-

Высокая степень удовлетворенности качеством питания отмечена родительской общественностью Реабилитационного центра «Светлый» (100%), здесь не было ни

одного замечания по качеству питания. Достаточно высокий средний показатель стационарных учреждений социального обслуживания также характеризует и качество данной услуги и отношение к данному вопросу руководства этих учреждений. Наиболее низкое значение зафиксировано респондентами в оценке Центра социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий (34,67%). Возможно, это связано с тем, что питание в данном учреждении не готовится «на месте» , а доставляется из других учреждений.

удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).

таблица 11

	% по столбцу
Комплексные центры социального обслуживания	100%
Специальные дома для одиноких престарелых	-
Стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками)	94,5%
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних	89,16%
Центры социальной помощи семье и детям	91,25%
Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями	100%
Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий	51,13%
Клинический госпиталь для ветеранов войн	-
Детские дома	68,72%
Ресурсный центр «Семья»	-
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»	-

Практически полностью отметили удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, в комплексном центре социального обслуживания населения и в реабилитационном центре для детей с ограниченными возможностями. Этот показатель характеризует данные учреждения, как такие, в которых на достаточно высоком уровне проводится работы с клиентами по данному направлению . Высокие показатели также зафиксированы в стационарных учреждениях социального обслуживания, центрах социальной помощи семье и детям, а также в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних. Недостаточно и не на должном уровне проводится данная работа в детских домах, что

также говорит как об отсутствии административного контроля, так и попустительстве персонала, невыполнении ими своих обязанностей в полном объеме.

Результаты независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания

Общественным советом по независимой оценке качества оказания услуг при Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия подведены итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания за 2014 год по типам организаций, также определен перечень организаций для независимой оценки на 2015 год и график ее проведения.

Всего независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания прошли в соответствии с утвержденным графиком на 2014 год 43 организации (16 автономных учреждений стационарного социального обслуживания, 26 учреждений семьи и детства, республиканское государственное учреждение «Центр социальной поддержки населения»). **Всего в ходе анкетирования опрошены 2572 респондента.**

Критерии оценки качества установлены Федеральным законом от 21 июля 2014г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»:

1) открытость и доступность информации об организации на сайте www.bus.gov.ru, полнота, актуальность информации об организации, размещаемой на официальном сайте организации, наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг, а также доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных. По результатам исследования установлено, что **все организации социальной сферы не в полной мере размещают информацию о своей деятельности. Часть информации является излишней, необходимой для служебного пользования внутри самого учреждения и не совсем необходимая для получателей социальных услуг. Сайты учреждений чаще устроены не совсем удачным образом, в связи с чем получатель услуги не сразу может найти необходимую ему информацию. Информированность носит в большинстве случаев декларационный характер на основе нормативных документов, в связи с чем стиль преподнесения информации официально-деловой и часто непонятный обывателю. Вопросы у потребителей услуг в ходе оценки возникали также и по строению сайтов организаций. Таким образом, по данному параметру в дальнейшем возможна работа по упорядочению формы и содержания сайтов учреждений, а также усиления работы по информированию населения об услугах и порядке их предоставления.**

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, где анализу подлежит степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях, соответствие площадей жилых помещений организаций установленным нормам и

нормативам в расчете на одного обслуживаемого, а также удовлетворенность условиями. Данный показатель также не достигнут. Большой процент отклонения присутствует у ГБУСО РБ «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (средний балл составил 6,41 из 10 мах.).

В общем оценка комфортности условий и доступности получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья определена устойчиво положительно: 62,1% респондентов, в основном женщины (45,12%, мужчины - 34,3%), оценили деятельность учреждений, подведомственных Министерству социальной защиты населения Республики Бурятия, как направленную на создание комфортных условий. В силу специфики учреждений, как организаций, чья деятельность направлена на создание благоприятных условий при получении социальных услуг именно для граждан с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, в большинстве случаев при исследовании приходилось констатировать, что такие условия созданы, однако все же имеются нерешенные проблемы (в виде отсутствия в некоторых случаев пандусов, подъемных устройств и нек.др.), которые известны для большинства руководителей учреждений, и находятся в стадии решения или проработки данных вопросов.

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги. По данному показателю большой процент отклонения по предоставлению услуг на дому отделами социальной защиты населения (средний балл составил 5,08 из 10 мах.).

Показатели везде зафиксированы по отношению ко времени, которое оценивает человек при непосредственном обращении в учреждение. При этом не учитывалось время, которое необходимо для оформления пакета документов человеку для того, чтобы поступить на социальное обслуживание в учреждение. Наиболее низкий показатель здесь – это ресурсный центр «Семья» (44,29%), поскольку ожидание получения услуги в данном центре носит достаточно длительный характер в силу специфики работы самого учреждения. В этом отношении, по возможности с целью улучшения показателя и повышения объективности оценивания, желательно в 2015 году продумать критерии оценки в зависимости от типа учреждения и направления ожидания, которое необходимо рассматривать в разрезе двух тенденций: 1) наблюдение и оценка времени непосредственного получения услуги; 2) наблюдение и оценка времени с момента появления необходимости обратиться в учреждение до окончательного устройства получателя услуг.

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации (средний балл составил 6,64 из 10 мах.).

Достаточно высокие значения выявлены по оценке доброжелательности, вежливости и внимательности со стороны социальных работников, которые непосредственно работают с получателями услуг учреждений, в чей функционал входит непосредственное обслуживание. Наиболее высоко оценили по данному параметру получатели услуг социально-реабилитационных центров для

несовершеннолетних. Наименьший показатель – 61,24% - оценка стационарных учреждений социального обслуживания.

Получатели услуг в основном положительно и достаточно высоко оценивают доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций социальной сферы, но недоработки в этом направлении имеются в плане качественного состава работников учреждений. В общей оценке выявлено, что более половины, почти 69,7% работников не имеют базового образования по специальности, что определяет проблему повышения уровня образовательного ценза работников.

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации, уровень удовлетворенности условиями проживания, качеством питания, проводимых мероприятий. (средний балл составил 7,15 из 10 мах.).

Положительные результаты в данном случае характерны для всех типов и видов учреждений, предоставляющих населению услуги социального характера. Практически все типы учреждений оцениваются как получателями услуг учреждений, так и родственниками, знакомыми в диапазоне более 65%, что показывает отсутствие отрицательной (или негативной) тенденции. При этом самый большой процент удовлетворенных респондентов – это родители детей, которые получали услуги в реабилитационном центре «Светлый» - показатель – 92%. , практически высоко оценивают качество обслуживания и подростки социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних и центров социальной помощи семье и детям (80,8 и 80,0%) соответственно. Еще один значимый показатель в данной позиции - это высокая оценка удовлетворенности клиентами РГУ «Центр социальной поддержки населения», причем во многих районах республики данный показатель является более высоким по отношению к его усредненной величине. Необходимо отметить, что при наличии многих проблем, которые с трудом решаются сотрудниками «Центров социальной поддержки населения», все же отношение к работникам данных учреждений в целом в обществе находит положительные отклики, что и сказалось на данном результате.

Федеральный закон № 256-ФЗ (полное название) определил для руководителей учреждений, оказывающих населению социальные услуги, те актуальные современные направления, в рамках которых возможно дальнейшее прогрессивное развитие, что и фиксируется в проведенной процедуре независимой оценке качества.

В целом проведенное социальное исследование по независимой оценке качества предоставления услуг проводилось в аспекте сопоставления по отношению к 2013 году и развития в ближайшей перспективе работы учреждений в 2015 году и показало, с одной стороны, существенное улучшение работы учреждений, подведомственных МСЗН РБ, а с другой стороны, определились те направления деятельности, по которым необходимо выстроить планомерную работу с целью улучшения показателей, которые приняты за основу в ФЗ (опять полное название).

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

На основании решений Общественного Совета учреждениям социального обслуживания необходимо подготовить и сформировать планы по улучшению качества работы учреждений в 2015 году, которые необходимо согласовать с Министерством социальной защиты населения Республики Бурятия. Для формирования планов по каждому учреждению АНО «Социальная экспертиза» необходимо подготовить предложения по типу и виду учреждения, исходя из результатов проведенного исследования.

Планы, представленные на согласование в министерство, должны отражать следующие основные направления по улучшению качества работы учреждений социального обслуживания:

Тщательный анализ образовательного ценза сотрудников учреждений социальной сферы и организацию обучения персонала в высших и средних специальных учебных заведениях республики.

Дальнейшее укрепление материально-технической базы учреждений социального обслуживания (проведение капитального ремонта, текущего ремонта и др.);

обеспечение оборудованием для обеспечения комфортных условий для клиентов и персонала (сплит-системы), специальным оборудованием, мебелью и компьютерной техникой;

обеспечение доступной среды в учреждениях социального обслуживания;

благоустройство территории учреждений социального обслуживания;

повышение информированности населения об оказываемых услугах (усовершенствование сайтов, взаимодействие со СМИ);

повышение заработной платы в соответствие с «Дорожной картой»;

мероприятия по обучению сотрудников учреждений в соответствии со спецификой работы, повышению профессионального мастерства и квалификации персонала (организация профессиональных конкурсов, семинаров, мастер-классов, формирование библиотеки научно-методической литературы и т.д.);

улучшение условий труда персонала (обеспечение персонала качественной спецодеждой, установка оборудования);

осуществление профилактики синдрома «профессионального выгорания» сотрудников учреждений социального обслуживания;

расширение взаимодействия с общественными организациями (проведение круглых столов с представителями общественности, заседаний общественного совета совместно с руководителями учреждений и т.д.);

использование в работе новых форм оказания социальных услуг.

Предложения Общественного Совета планируется реализовать как за счет бюджетных средств выделенных для осуществления деятельности учреждения, за счет целевых средств (республиканские и ведомственные программы), а также спонсорских средств.

Приложение

Рейтинг учреждений социального обслуживания, подведомственных Министерству социальной защиты населения Республики Бурятия, по типам учреждений

Для подсчета баллов, полученных в ходе проведения исследования, были определены максимальные значения, исходя из общих нормативных требования, но с учетом специфики и типа социального учреждения. В связи с отсутствием в некоторых учреждений того или иного параметра оценки, общий балл был пропорционально уменьшен. Однако для подсчета рейтинговой оценки все балльные значения переведены в 100-балльную шкалу.

Таблица перевода баллов в 100-балльную шкалу

Наименование учреждения	Баллы на основании исследования	Максимальное значение	Рейтинг
Автономные учреждения социального обслуживания (комплексные центры социального обслуживания, дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, дома-интернаты для детей с физическими недостатками, реабилитационные учреждения, специальные дома-интернаты, центры социальной адаптации для лиц БОМЖ)			
АУСО РБ «Курумканский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	**130,74**	**145**	**1**
АУСО РБ «Баргузинский психоневрологический интернат»	**130,68**	**145**	**2**
АУСО РБ «Посольский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	**130,36**	**145**	**3**
АУСО РБ «Закаменский пансионат для ветеранов войны и труда «Горный воздух»	**129,55**	**145**	**4**
АУСО РБ «Бабушкинский психоневрологический интернат»	**128,53**	**145**	**5**
АУСО РБ «Джидинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	**127,76**	**145**	**6**
АУСО РБ «Республиканский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Светлый»	**127, 24**	**145**	**7**
АУСО РБ «Бичурский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	**127,06**	**145**	**8**
АУСО РБ «Баянгольский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	**118,9**	**145**	**9**
АУСО РБ «Улан-Удэнский комплексный центр социального обслуживания «Доверие»	**118,01**	**145**	**10**
АУСО РБ «Заиграевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	**117,77**	**145**	**11**
АУСО РБ «Мухоршибирский психоневрологический интернат»	**114,79**	**145**	**12**
АУСО РБ «Кяхтинский психоневрологический интернат»	**113,79**	**145**	**13**
АУСО РБ « Республиканский центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий «Шанс»	**112,44**	**145**	**14**
АУСО РБ «Хоринский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	**110,2**	**145**	**15**
АУСО РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»	**-**	**145**	**16**
Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, центры социальной помощи семье и			

детям, детские дома, Ресурсный центр «Семья»			
ГБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Добрый» (Кяхтинский р-он)	**128,05**	**145**	**1**
ГОУ «Баргузинский детский дом»	**124,9**	**145**	**2**
ГБУСО «Бичурский центр социальной помощи семье и детям»	**121,14**	**145**	**3**
ГБУСО «Тарбагатайкский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	**119,89**	**145**	**4**
ГБУСО «Закаменский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	**118,32**	**145**	**5**
ГБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Парус» (Кижингинский р-он)	**116,27**	**145**	**6**
ГУСО «Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних», включая «Хошун-Узурский филиал»	**115,26**	**145**	**7**
ГБУСО «Окинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	**113,58**	**145**	**8**
ГБУСО «Баргузинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	**112,85**	**145**	**9**
ГБУСО «Клюевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	**110,86**	**145**	**10**
ГБУСО «Селенгинский центр социальной помощи семье и детям»	**110,61**	**145**	**11**
ГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда» г.Северобайкальск	**107,78**	**145**	**12**
ГБУСО «Северобайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	**107,23**	**145**	**13**
ГБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Искра» (Каменский)	**106,85**	**145**	**14**
ГБУСО «Хоринский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	**106,58**	**145**	**15**
ГБУСО «Курумканский центр социальной помощи семье и детям»	**104,66**	**145**	**16**
ГУСО «Еравнинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	**104,26**	**145**	**17**
ГБУСО «Джидинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Баяр»	**104,0**	**145**	**18**
ГБУСО «Заиграевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	**103,67**	**145**	**19**
ГБУСО «Кабанский центр социальной помощи семье и детям»	**103,39**	**145**	**20**
ГБУСО «Прибайкальский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»	**101,28**	**145**	**21**
ГБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Малышок»	**95,03**	**145**	**22**
ГБУСО «Центр помощи детям,	**80,68**	**145**	**23**

оставшимся без попечения родителей «Ровесник» (Санаторный)			
АУ РБ «Республиканский ресурсный центр «Семья»	**76,7**	**99**	**24**
ГОУ «Малокуналейский детский дом»	**-**		**25**
Отделения социальной помощи на дому при Республиканском государственном учреждении «Центр социальной поддержки населения»			
Северный отдел социальной защиты населения РГУ «Центр социальной поддержки населения»	**89,22**	**109**	**1**
ОСЗН РГУ «Центр социальной поддержки населения» по Баунтовскому району	**88,0**	**109**	**2**
ОСЗН РГУ «Центр социальной поддержки населения» по Селенгинскому району	**87,4**	**109**	**3**
ОСЗН РГУ «Центр социальной поддержки населения» по Кяхтинскому району	**87,0**	**109**	**4**
ОСЗН РГУ «Центр социальной поддержки населения» по Кабанскому району	**86,7**	**109**	**5**
ОСЗН РГУ «Центр социальной поддержки населения» по Кижингинскому району	**86,67**	**109**	**6**
ОСЗН РГУ «Центр социальной поддержки населения» по Мухоршибирскому району	**85,88**	**109**	**7**
ОСЗН РГУ «Центр социальной поддержки населения» по Еравнинскому району	**85,7**	**109**	**8**
ОСЗН РГУ «Центр социальной поддержки населения» по Иволгинскому району	**85,4**	**109**	**9**
ОСЗН РГУ «Центр социальной поддержки населения» по Прибайкальскому району	**85,3**	**109**	**10**
ОСЗН РГУ «Центр социальной поддержки населения» по Тункинскому району	**84,45**	**109**	**11**
ОСЗН РГУ «Центр социальной поддержки населения» по Тарбагатайскому району	**84,2**	**109**	**12**