

**ПЕРМСКАЯ ГОРОДСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«АССОЦИАЦИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ГУМАНИТАРИЕВ ПО ПОДДЕРЖКЕ
СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ ПРОГРАММ
«АСПЕКТУС»**

**ОТЧЕТ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПЕРМСКОГО КРАЯ,
ОКАЗЫВАЮЩИМИ УСЛУГИ
В ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
(РЕАБИЛИТАЦИОННЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИИ)**

ПЕРМЬ 2019

Содержание

Введение

1. Методика проведения независимой оценки. Описание показателей и методика подсчета баллов по показателям оценки.
2. Оценка открытости и доступности информации об организации (учреждении).
3. Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг, в том числе времени их ожидания.
4. Оценка доступности услуг для инвалидов.
5. Оценка доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения).
6. Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг
7. Рекомендации для учреждений по улучшению качества оказания услуг

Приложение

Введение

С сентября по октябрь 2019 года Пермской городской общественной организацией «Ассоциацией специалистов гуманитариев по поддержке социально значимых программ «Аспектус» (ПГОО «Аспектус») в соответствии с государственным контрактом с Министерством социального развития Пермского края была проведена независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Пермского края, оказывающими услуги в полустационарной форме социального обслуживания (реабилитационные учреждения и организации).

Независимая оценка качества была проведена в отношении 20 поставщиков реабилитационных услуг (в том числе 10 филиалов ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов»).

Необходимость проведения независимой оценки качества услуг обусловлена нормами Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», в котором Правительству Российской Федерации было дано поручение разработать систему оценки качества предоставляемых социальных услуг. Необходимость проведения независимой оценки качества оказываемых социальных услуг как формы общественного контроля предусмотрена и Федеральным законом «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации» №442 от 25.12.2013 г.

В связи с этим экспертной группой была поставлена цель – проведение комплексного обследования организаций и учреждений, имеющих возможность оказывать услуги по реабилитации инвалидам, детям-инвалидам на территории Пермского края; формирование рекомендаций по улучшению условий предоставления полустационарных (реабилитационных) социальных услуг.

Для проведения независимой оценки ПГОО «Аспектус» были привлечены эксперты – преподаватели кафедры социальной работы и конфликтологии юридического факультета ФГБОУ ВО «Пермский государственный национальный исследовательский университет». Экспертиза проводилась под руководством ст.преподавателя кафедры, аспиранта кафедры социологии ПГНИУ М.И. Григорьевой. В экспертной деятельности приняли участие: к.соц.н., доцент С.Е. Гасумова, старшие преподаватели В.А. Леденцова, Е.Ю. Невельсон, Г.А. Телегина, а также студенты направлений подготовки «Социальная работа» юридического факультета и «Фундаментальные информационные технологии» механико-математического факультета. Все эксперты имеют опыт организации и проведения независимой оценки качества социальных услуг, в том числе – реабилитационных организаций.

В процессе проведения независимой оценки экспертами ставились задачи:

1. Оценить информационную открытость и доступность реабилитационных организаций.
2. Оценить комфортность условий предоставления реабилитационных услуг.
3. Оценить доступность получения услуг инвалидами, детьми-инвалидами.
4. Проанализировать оценку получателями услуг специалистов, оказывающих услуги с точки зрения их доброжелательности и вежливости.
5. Оценить степень удовлетворенности условиями оказания услуг получателями услуг.

Правовую основу для проведения независимой оценки качества услуг составили следующие нормативные акты:

1. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 28 декабря 2013 N 442-ФЗ.
2. Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг: Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 № 1236.
3. Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 № 1239.
4. Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления): Приказ Минтруда России от 17 ноября 2014 № 886н.
5. Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы: Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н.
6. Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы: Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н.
7. Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы: Приказ Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н.

8. Об организации деятельности по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы: Приказ Минтруда России от 28 апреля 2018 г. № 289.

9. О перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Пермском крае: Закон Пермского края от 08 декабря 2014 № 405-ПК.

10. Об утверждении порядков в сфере реабилитационных услуг: Приказ Министерства социального развития Пермского края от 06 февраля 2015 № СЭД-33-01-03-31.

1. Методика проведения независимой оценки. Критерии оценки

Независимая оценка качества условий предоставления услуг реабилитационными организациями проходила в несколько этапов:

1. Ознакомление специалистов организации-оператора с новыми нормативно-правовыми актами Минтруда РФ в части изменения критериев и показателей независимой оценки, методики ее проведения, на основании чего была разработана методика проведения независимой оценки в реабилитационных организациях и учреждениях Пермского края, составлена методика обработки результатов.

2. Проведение независимой оценки экспертами:

- анализ сайтов реабилитационных организаций и учреждений;
- телефонный опрос получателей реабилитационных услуг;
- выездные экспертные проверки в организациях с целью наблюдения условий предоставления услуг.

3. Обработка результатов, составление и формирование организацией-оператором отчета для Министерства социального развития Пермского края.

В 2018 году была издана серия приказов Минтруда с изменением части критериев и показателей проведения независимой оценки, откуда были исключены важные, на наш взгляд, параметры, касающиеся оценки помещений для предоставления услуг, оборудования и методического материала для предоставления услуг, кадровой обеспеченности организаций и учреждений. В связи с этим независимая оценка качества условий оказания услуг реабилитационными организациями и учреждениями в 2019 году проводилась только по следующим параметрам:

1) *Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания.*

Процедура оценки:

- анализ 16 сайтов поставщиков реабилитационных услуг методом контент-анализа по критериям, предусмотренным действующим законодательством (на момент проведения независимой оценки не работали сайты ООО «Малахит», ООО «Санаторий-профилакторий

«Зорька», НПСи «Жилкомсервис «Гармония», ООО «Санаторий-профилакторий «Изумруд»);

- анализ информационных стендов организаций – поставщиков услуг методом наблюдения в соответствии с требованиями к информации, необходимой для размещения поставщиками социальных услуг;

- анализ степени удовлетворенности информационной открытостью и доступностью организаций и учреждений методом телефонного опроса получателей услуг.

2) *Оценка комфортности условий предоставления услуг и времени их ожидания:*

Процедура оценки:

- оценка созданных для получателей услуг в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг по заданным критериям методом наблюдения;

- оценка времени ожидания предоставления услуг (своевременности или несвоевременности оказания услуг в организации, учреждении) методом телефонного опроса получателей услуг;

- оценка удовлетворенности получателей услуг комфортностью созданных в организации (учреждении) условий методом телефонного опроса получателей услуг.

3) *Оценка доступности услуг для инвалидов:*

- оценка оборудованности помещений и прилегающей территории организации (учреждения) с учетом доступности для инвалидов по заданным критериям методом наблюдения;

- оценка обеспечения в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими по заданным критериям методом наблюдения;

- оценка удовлетворенности получателей услуг доступностью методом телефонного опроса получателей услуг.

4) *Оценка доброжелательности и вежливости работников организации:*

- оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный прием клиентов в организации и информирование клиентов (администраторы и др.), методом телефонного опроса получателей услуг.

- оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации, непосредственно оказывавших услуги в организации (врачи и медицинские работники, специалисты по реабилитации, психологи, логопеды и др.), методом телефонного опроса получателей услуг.

- оценка удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организации при обращении в организацию по телефону, через ресурсы сети "Интернет" методом телефонного опроса получателей услуг.

5) Оценка удовлетворенности получателей услуг удовлетворённостью условиями оказания услуг:

- оценка готовности получателей услуг рекомендовать своим знакомым, родственникам обратиться в эту организацию для получения реабилитационных услуг, если бы была в этом необходимость, методом телефонного опроса получателей услуг;

- оценка удовлетворенности получателей услуг графиком работы организации, графиком работы специалистов организации методом телефонного опроса получателей услуг;

- оценка получателями услуг, в целом, удовлетворенности оказания услуг в организации (учреждении) методом телефонного опроса получателей услуг.

В соответствии с Приказом Минтруда России «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы: от 31 мая 2018 г. № 344н.» было решено взять для каждого показателя цифровое значение 100 баллов, соответственно, максимальное значение, которое организация могла получить при проведении независимой оценки – 500 баллов (см. таблицу ниже).

ПОКАЗАТЕЛИ	ЗНАЧЕНИЕ В БАЛЛАХ
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	100 баллов
1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативно-правовыми актами:	30 баллов
1.1.1. на информационном стенде организации	14 баллов
1.1.2. на официальном сайте организации	16 баллов
1.2. Наличие на офиц.сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	30 баллов
1.2.1. номер телефон	6 баллов
1.2.2. адрес эл.почты	6 баллов
1.2.3.эл.формы (сервисы)	6 баллов
1.2.4. раздел «часто задаваемые вопросы»	6 баллов
1.2.5. возможность обратной связи (анкеты обратной связи и т.д.)	6 баллов
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных инф.открытостью	40 баллов
1.3.1. информацией, размещенной на информационных стендах организации	20 баллов (100%) ¹

¹ Схема перевода доли удовлетворенных получателей услуг в рамках данного показателя:

Баллы	Доля удовлетворенных получателей услуг (%)	Баллы	Доля удовлетворенных получателей услуг (%)
20	96-100	10	46-50
19	91-95	9	41-45
18	86-90	8	36-40
17	81-85	7	31-35
16	76-80	6	26-30

1.3.2. информацией, размещенной на официальном сайте организации	20 баллов (100%)
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	100 баллов
2.1. Обеспечение и организация комфортных условий предоставления услуг:	70 баллов
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	
2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
2.1.5. санитарное состояние помещений организации	
2.1.6. транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	
2.1.7. доступность записи в организацию для получения услуг по телефону, через Интернет, при личном посещении	
2.2. Время ожидания предоставления услуги	10 баллов
2.2.1. Услуга оказана своевременно (в соответствии с графиком, записью)	10 баллов
2.2.2. Услуга оказана несвоевременно	0 баллов
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	20 баллов (100%)²
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	100 баллов
3.1. Оборудование помещений и территории организации с учетом требований доступности	40 баллов
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	8 баллов
3.1.2. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	8 баллов
3.1.3. наличие выделенных стоянок для инвалидов	8 баллов
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	8 баллов
3.1.5. наличие специальных оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	8 баллов
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40 баллов
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению слуховой и зрительной информации	8 баллов
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	8 баллов
3.2.3. возможность предоставления инвалидам послуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	8 баллов
3.2.3. наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	8 баллов
3.2.4. возможность помощи со стороны работников организации (учреждения), прошедших необходимое обучение для сопровождения	8 баллов
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	30 баллов³

15	71-75	5	21-25
14	66-70	4	16-20
13	61-65	3	11-15
12	56-60	2	6-10
11	51-55	1	1-5

² См. выше

³ Схема перевода доли удовлетворенных получателей услуг в рамках данного показателя:

Баллы	Доля удовлетворенных получателей услуг (%)	Баллы	Доля удовлетворенных получателей услуг (%)
30	98-100	15	48-50
29	95-97	14	45-47
28	92-94	13	42-44
27	88-91	12	38-41
26	84-87	11	34-37
25	81-83	10	31-32
24	77-80	9	27-30
23	73-76	8	23-26

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации (учреждения)	100 баллов
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный прием клиентов в организации и информирование клиентов (администраторы и др.)	<i>30 баллов⁴</i>
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации, непосредственно оказывавших Вам (Вашему ребенку) услуги в организации (врачи и медицинские работники, специалисты по реабилитации, психологи, логопеды и др.)	<i>40 баллов</i>
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации при обращении в организацию по телефону, через ресурсы сети "Интернет"	<i>30 баллов⁵</i>
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	100 баллов
5.1. Доля получателей услуг, готовых рекомендовать своим знакомым, родственникам обратиться в эту организацию для получения реабилитационных услуг	<i>30 баллов⁶</i>
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации, графиком работы специалистов организации	<i>30 баллов⁷</i>
5.3. Доля получателей услуг, в целом, удовлетворенных условиями оказания услуг в организации	<i>40 баллов</i>

По просьбе заказчика независимой оценки (Министерства социального развития Пермского края) по итогам проведения независимой оценки были составлены следующие рейтинги (см. Приложение):

- Рейтинг информационной открытости организаций и учреждений.
- Рейтинг комфортности организаций и учреждений.
- Рейтинг организаций и учреждений по уровню доступности услуг для инвалидов.
- Рейтинг организаций и учреждений по уровню доброжелательности и вежливости работников.
- Рейтинг организаций и учреждений по уровню удовлетворенности получателями услуг условиями оказания услуг.
- Итоговый рейтинг (суммарный по всем показателям).

22	69-72	7	19-22
21	66-68	6	16-18
20	63-65	5	13-15
19	60-62	4	10-12
18	57-59	3	7-9
17	54-56	2	4-5
16	51-53	1	1-3

⁴ См.выше

⁵ См.выше

⁶ См.выше

⁷ См.выше

2. Анализ оценки открытости и доступности информации об организации (учреждении)

2.1. Показатель: соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленными нормативно-правовыми актами

2.1.1. Анализ информации, размещенной на информационном стенде организации

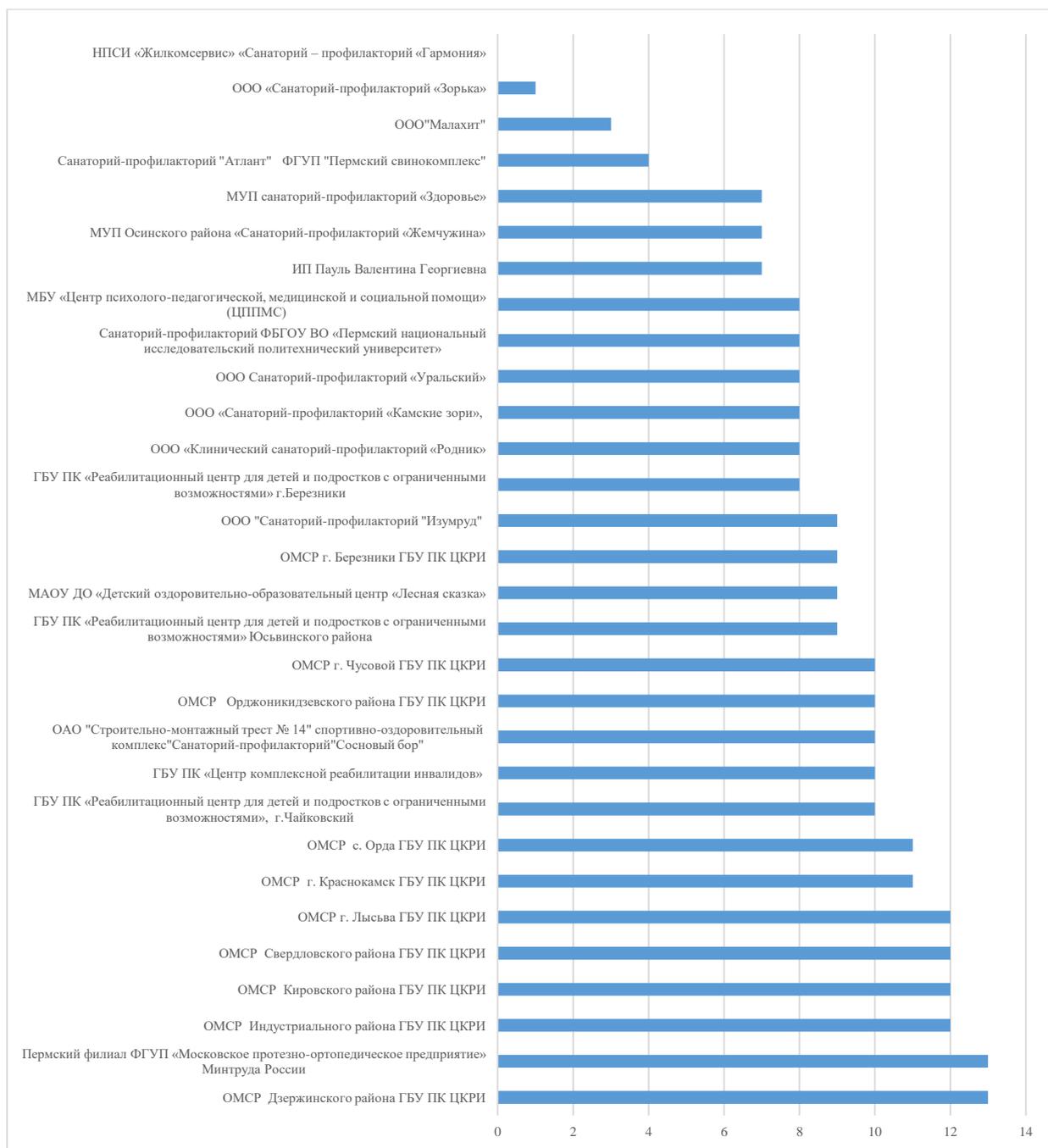
В соответствии с действующим законодательством был сформирован перечень требований к документам и иным информационным материалам, которые должны быть размещены на информационных стендах организации. Законодательно перечень информации, которая должна быть размещена на информационных стендах в организации, не установлен, для оценки был использован перечень информационных показателей, утвержденный Минтрудом РФ для обеспечения информационной открытости поставщиками социальных услуг в части размещения информации на сайте поставщика социальных услуг (Приказ Минтруда России от 17.11.2014 N 886н (ред. от 30.03.2018) "Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)". Были выделены некоторые показатели для оценки, сумма показателей оценивалась в 14 баллов. Рейтинг реабилитационных организаций по данному показателю выглядит следующим образом (см. диаграмма ниже).

Среди основных замечаний – отсутствие информации об учредителе, об органах управления, об условиях питания, об обеспечении охраны здоровья получателей услуг, о доступе к информационным системам и сети «Интернет», о тарифах на социальные услуги. Кроме того, часть показателей касаются организаций и учреждений, имеющих филиалы. Очевидно, что разместить рекомендуемое количество информационных материалов на информационных стендах не представляется возможным. В качестве удачного решения экспертам были продемонстрированы информационные стенды с выходом в сеть Интернет в отделениях медико-социальной реабилитации г. Перми ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов». В некоторых организациях необходимая информация была размещена в информационные папки, которые находились у администратора, специалиста или руководителя.

В связи с этим считаем целесообразным рекомендовать Министерству социального развития Пермского края разработать документ о требованиях к информационным стендам

поставщиков социальных услуг и обязательной информации, которая должна быть на них размещена, с учетом того, что некоторые из организаций, оказывающих реабилитационные услуги являются организациями системы здравоохранения или образования, поэтому должны соответствовать требованиям своих ведомств в части информационной открытости и доступности.

Рис.1. Рейтинг в зависимости от полноты информации, размещенной на информационном стенде организации (max 14 баллов)



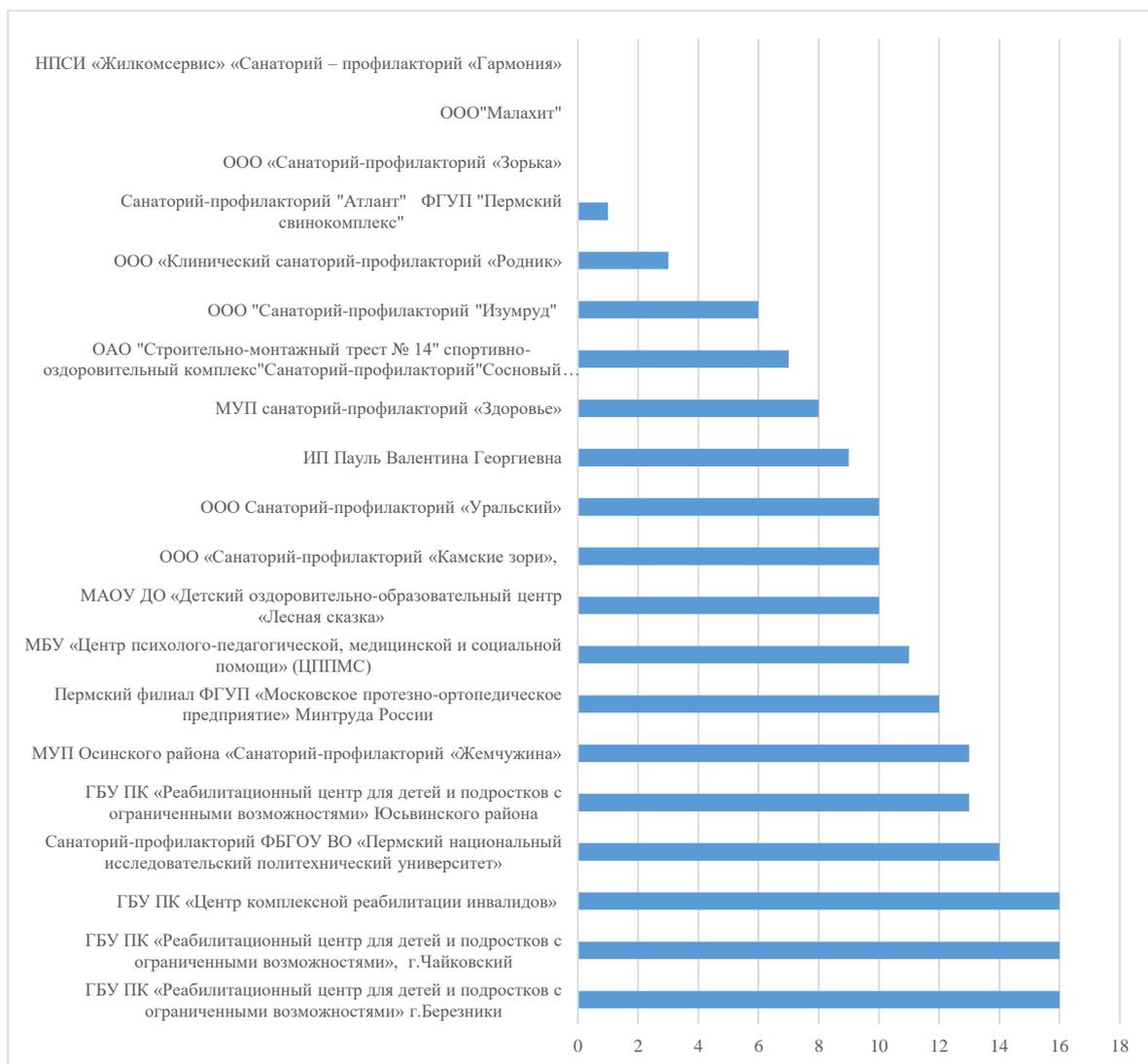
Лучшими можно считать стенды отделения медико-социальной реабилитации Дзержинского района г. Перми ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов» и Протезно-ортопедического предприятия. Стенд санатория-профилактория «Гармония» оценить не удалось в виду отказа организации от участия в независимой оценке. Меньше

всего необходимой информации размещено на сайте санаториев «Зорька», «Малахит» и «Атлант».

2.1.2. Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации

Анализ официальных сайтов организаций и учреждений проходил в октябре 2019 года, на момент анализа не были найдены сайты ООО «Малахит»; НПСи «Жилкомсервис» «Санаторий – профилакторий «Гармония»; ООО «Санаторий – профилакторий «Зорька», оценка сайтов данных организаций не произведена не была. Также был закрыт на реконструкцию сайт ООО «Изумруд», проходили модернизацию сайты ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья» г. Березники и санаторий «Атлант». На сайте поставщиков социальных услуг Министерства социального развития указано, что ИП Пауль В.Г. сайт не имеет, однако, после визита экспертов в организацию выяснилось о наличии сайта «Академия успеха», принадлежащего той же организации, поэтому его анализ был сделан.

Рис.1. Рейтинг в зависимости от полноты информации, размещенной официальном сайте организации (max 16 баллов)



2.1.3. Анализ наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

Данный показатель предполагает анализ сайтов организаций с целью выявления возможностей обращения получателей услуг в организации различными способами. В основном, все сайты содержат информацию и номера телефона и адреса электронной почты. Половина организаций на своих сайтах уже разместили различные электронные формы (сервисы), позволяющие упростить процесс обращения в организацию, например, сервисы «позвонить нам» или «написать нам». Сайты пяти организаций (РЦДПОВЗ г. Чайковский, Центр комплексной реабилитации инвалидов, санатория «Жемчужина», санатория «Сосновый бор» и Центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи г. Чусовой содержат формы для обратной связи получателей услуг (анкеты-опросники). К сожалению, ни один сайт не содержит раздел «Часто задаваемые вопросы». Поэтому в качестве рекомендации организациям можно предложить усовершенствовать сайты в части дистанционных форм взаимодействия с получателями услуг.

2.1.4. Доля получателей услуг, удовлетворенных информационной открытостью

Большинство получателей услуг отметили максимальную удовлетворенность информацией, размещенной на информационных стендах организаций. Как экспертное мнение хотелось бы высказать пожелание при размещении информации учесть возможности ее получения инвалидами, передвигающимися на колясках (хотя методика проведения независимой оценки такой показатель не предполагает).

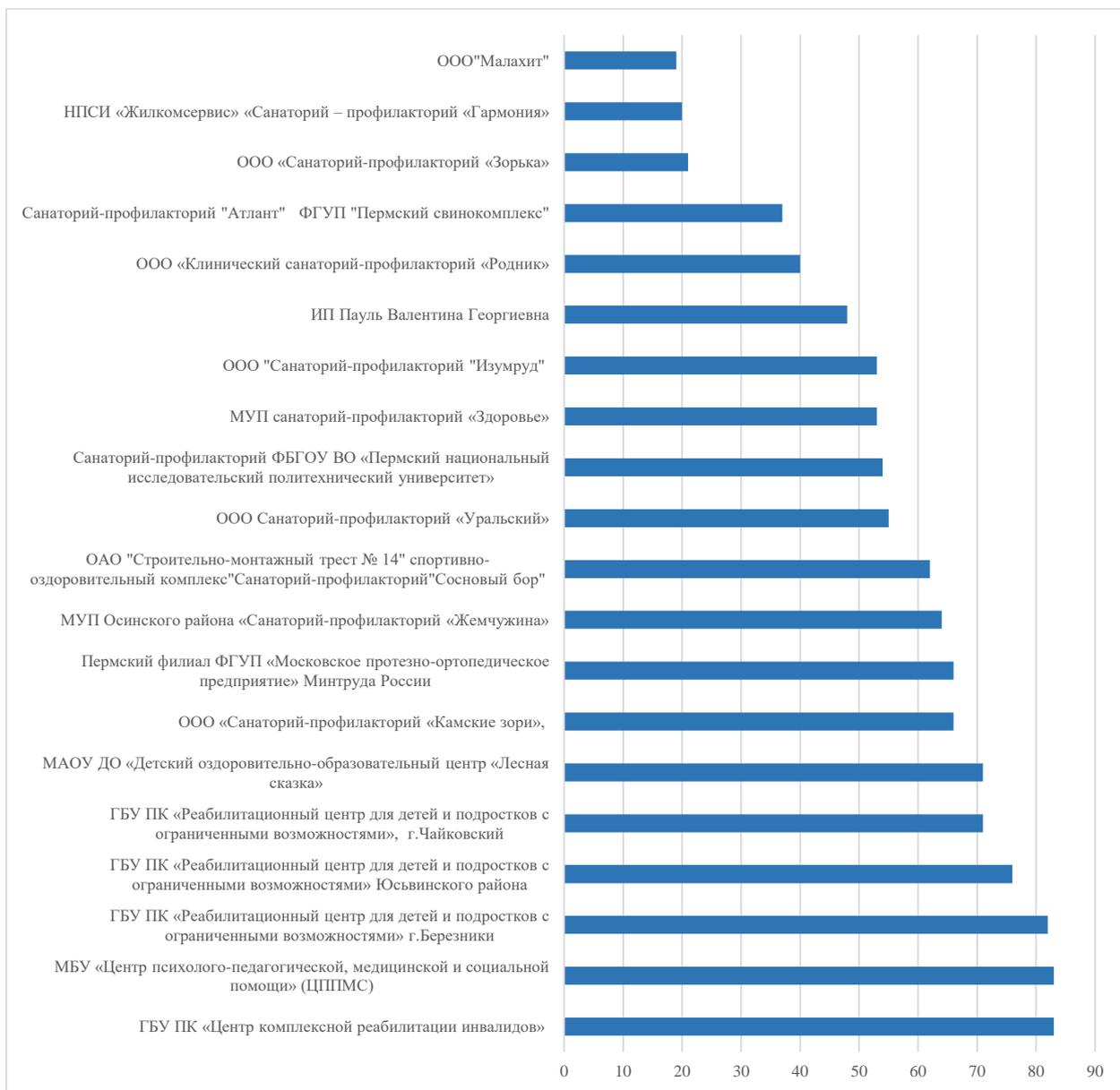
Намного меньше получатели услуг обращаются на информационные сайты организаций, в связи с этим доля получателей услуг, удовлетворенных информацией, размещенной на сайтах, намного меньше.

В целом, рейтинг информационной открытости и доступности организаций выглядит следующим образом (см.рис.2). Среднерегionalное значение по данному показателю – 56,2 балла, поэтому организациям, набравшими меньше баллов (они выделены голубым цветом в таблице в Приложении) необходимо провести более глубокую работу по исправлению имеющихся недостатков, например, разработать сайт организации в соответствии с требованиями законодательства, разместить на нем необходимую информацию.

Всего же 88,3% опрошенных получателей услуг полностью удовлетворены информационными стендами организаций, 55,3% опрошенных полностью удовлетворены

сайтами организаций (между тем 37,2% на официальные сайты организаций не обращались).

Рис.2. Рейтинг информационной открытости организаций и учреждений (max 100 баллов)



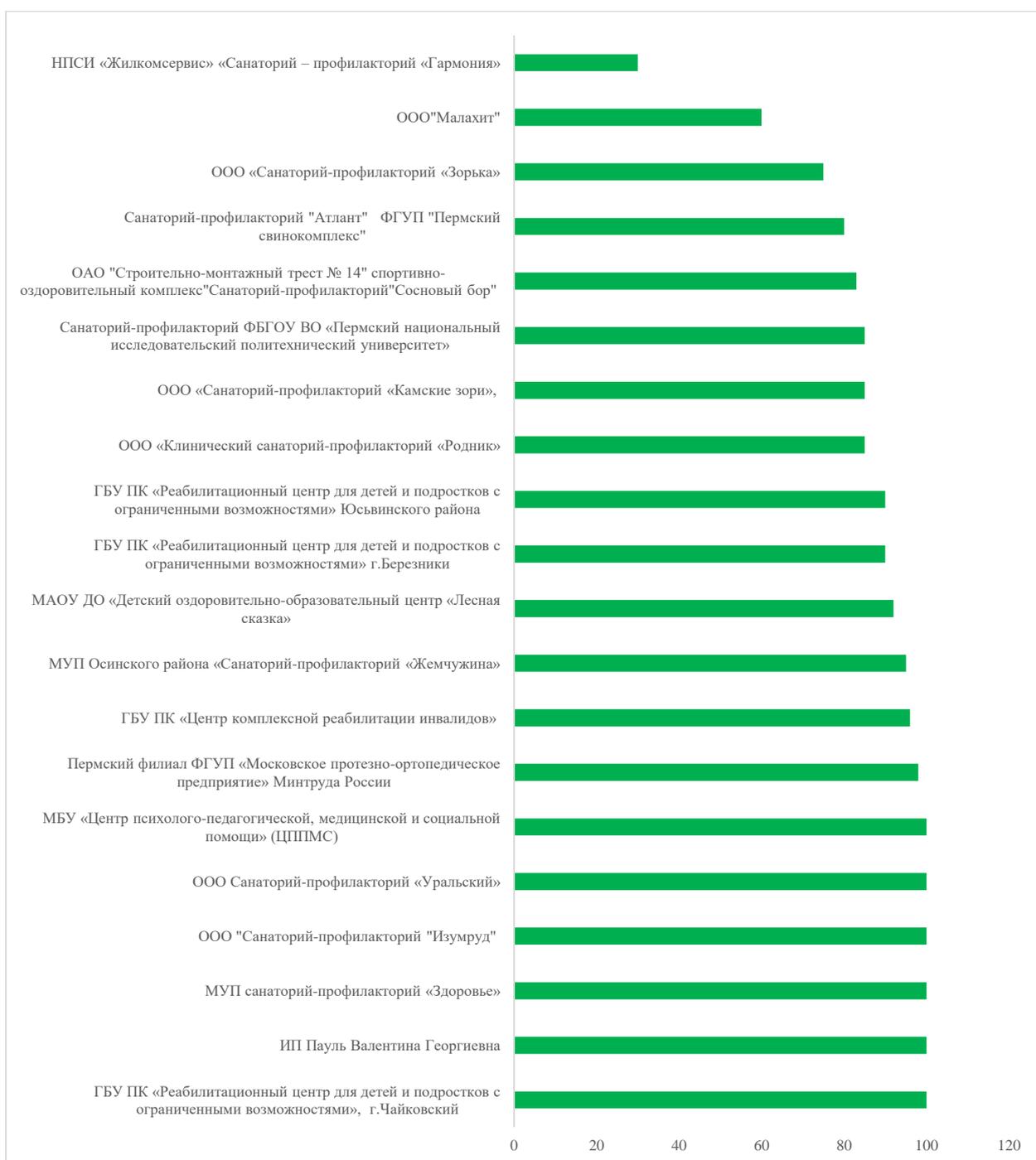
3. Анализ оценки комфортности условий предоставления социальных услуг, в том числе времени их ожидания

3.1. Показатель: обеспечение и организация комфортных условий предоставления услуг.

Показатель предполагал оценку организации с точки зрения получателя услуг: его возможностей записаться для получения услуг в организации различными способами, добраться до организации на городском транспорте, оставить автомобиль на парковке, отдохнуть в оборудованной зоне отдыха. Также учитывалось наличие или отсутствие в организации навигации для помощи получателям услуг в ориентировании в помещениях организации и иные показатели.

В большинстве организаций имеется оборудованная зона отдыха, отметили эксперты наличие в большинстве организаций навигации. Для получателей услуг предусмотрены разные способы записи в организацию (через телефон, сайт, личное обращение), не предусмотрено только запись через портал Госуслуг. Также большинство организаций находятся в транспортной доступности для получателей услуг. Поэтому, большинство организаций по данному показателю набрали высокий балл, так, РЦДПОВЗ г. Чайковский, санатории «Здоровье», «Изумруд» и «Уральский», а также Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи г. Чусовой набрали максимальные по данному показателю баллы. Остальным организациям можно порекомендовать усовершенствовать условия предоставления услуг.

Рис.3. Рейтинг комфортности организаций и учреждений (тах 100 баллов)



3. 2. Показатель: время ожидания услуги.

За последнее время в организациях и учреждениях, предоставляющих реабилитационные услуги, выстроена система маршрутизации клиентов, поэтому несвоевременность получения реабилитационных услуг чаще всего происходит по вине самого получателя, поэтому при проведении опроса получатели услуг в большинстве организаций отметили их своевременность.

98% опрошенных получателей услуг отметили своевременность оказания им услуг.

3.3. Показатель: доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

Методом телефонного опроса инвалидов и их законных представителей выло выяснено, что получатели услуг в 2/3 организаций удовлетворены комфортностью предоставления услуг. Среди замечаний отмечали неудобную мебель, холодные помещения. В виду отсутствия показателя для оценки в целом, именно здесь некоторые получатели услуг высказывали недовольство услугами питания.

Среднее значение по данному показателю - 87,2 балла, организациям, набравших баллов меньше, чем среднерегionalное значение, необходимо организовать работу по повышению комфортности условий получения услуг (они выделены голубым цветом в соответствующей таблице в Приложении).

Итоговый рейтинг организаций и учреждений по критерию комфортности представлен на рис.3.

4. Анализ оценки доступности услуг для инвалидов

4.1. Показатель: оборудование помещений и территории организации с учетом требований доступности для инвалидов.

Данный показатель складывался из оценки степени опосредованности помещений для предоставления услуг для представителей маломобильных групп: оценивалось наличие пандусов, поручней, лифтов, специальных оборудованных санитарно-гигиенических помещений и т.д.

Стоит отметить, что реабилитационные организации и учреждения в Пермском крае, в основном, находятся в помещениях, не приспособленных изначально для людей с инвалидностью. С другой стороны, некоторые организации (санатории, в основном) не принимают людей, передвигающихся на колясках, не работают по соответствующим реабилитационным программам. Поэтому в соответствии с данным показателем максимально оборудованы для людей с инвалидностью государственные реабилитационные центры и Протезно-ортопедическое предприятие, эксперты отметили

появление в организациях ассистивных приспособлений, появление адаптированных автостоянок, наличие в организациях сменных колясок для детей и взрослых инвалидов разного формата с учетом индивидуальных потребностей человека.

Как недостаток эксперты отметили отсутствие в ряде организаций расширенных дверных проемов, оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

4.2. Показатель: обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Данный показатель, в основном, ориентирован на людей с инвалидностью по зрению и слуху. Между тем, большинство организаций отмечают отсутствие получателей услуг с подобными нарушениями. Поэтому по данному показателю некоторое соответствие есть у государственных реабилитационных центров. Так, эксперты отметили увеличение количества информационных табличек с применением шрифта Брайля и т.д. Как слабое место отметили отсутствие предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Для оценки организаций по критерию наличия возможности помощи со стороны специалистов, прошедших обучение (инструктирование) эксперты знакомились с предоставляемыми им в государственных учреждениях журналах регистрации инструктажей по доступности среды, оценивали наличие специалистов, прошедших соответствующее обучение. К сожалению, данная практика есть, в основном, в реабилитационных центрах, Протезно-ортопедическом предприятии и некоторых санаториях, то есть – в половине организаций.

Как рекомендацию хотелось бы высказать пожелание Министерству социального развития Пермского края повысить информирование поставщиков услуг о возможностях такого обучения, а самим организациям – проходить обучение более активно.

4.3. Показатель - доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Показатель оценивался с помощью телефонного опроса получателей услуг.

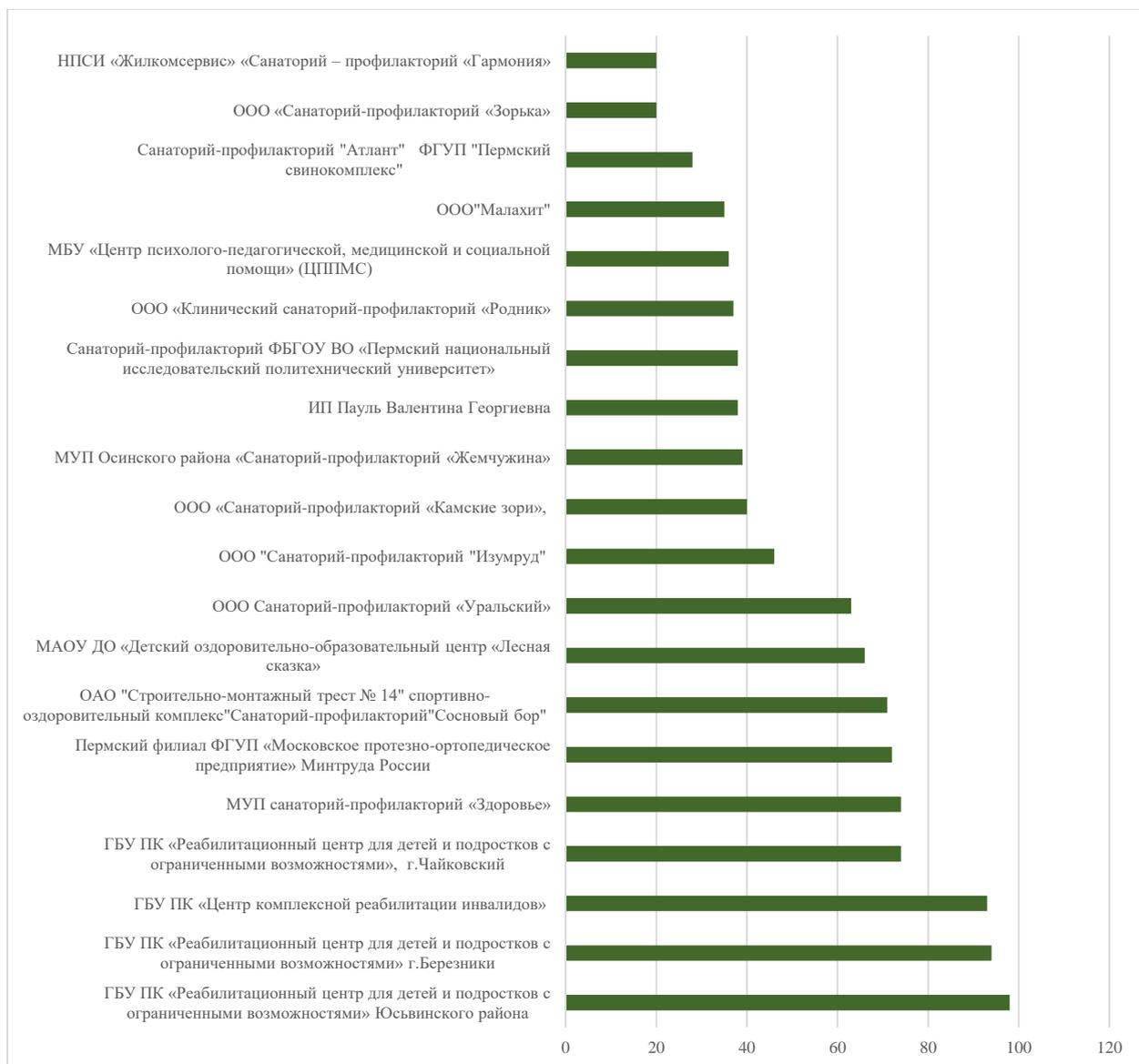
Надо отметить, что получатели услуг, не имеющие нарушений опорно-двигательного аппарата, более высоко оценивали доступность услуг, люди, имеющие такие нарушения или сопровождающие таких людей (детей или взрослых) относились к оценке более критично. Надо отметить также, что оценка производилась в отношении организации, в которой человек получал реабилитационные услуги, между тем, как отмечалось выше, не все организации принимают для прохождения курса реабилитации инвалидов, передвигающихся на колясках, например.

В целом, среднее значение по показателю доступности условий получения услуг для инвалидов 54,1 балл, тем организациям, у кого уровень ниже, необходимо организовать

работу по улучшению ситуации (они отмечены голубым цветом на соответствующей таблице в Приложении).

Итоговый рейтинг организаций по критерию доступности услуг для инвалидов представлен на рис.4.

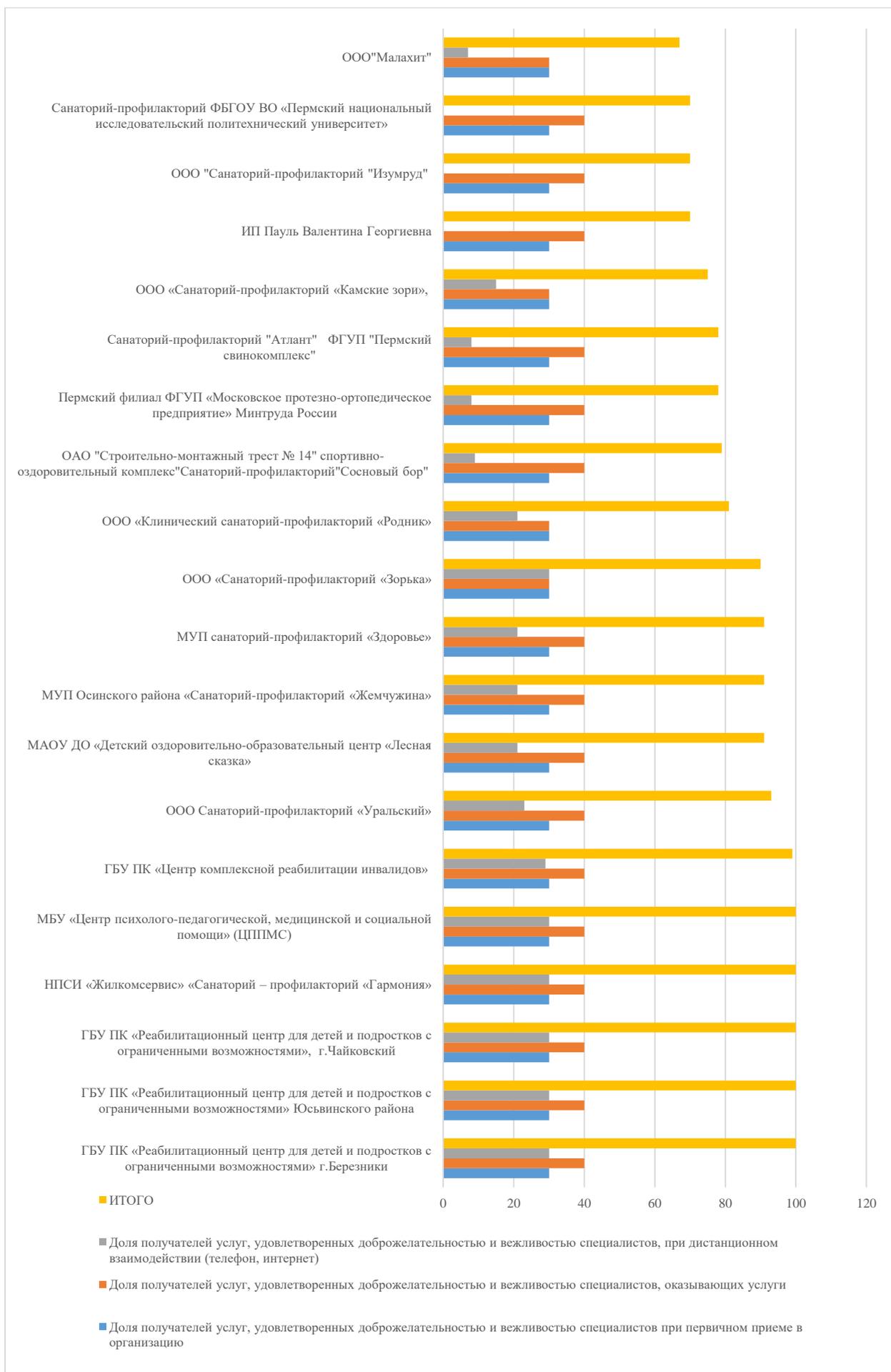
Рис.4. Рейтинг доступности услуг для инвалидов в организациях и учреждениях (max 100 баллов)



5.Анализ оценки доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения)

Данный показатель анализировался с помощью опроса получателей реабилитационных услуг. Всего в ходе проведения независимой оценки было опрошено 409 человек – жителей всех территорий Пермского края, получавших реабилитационные услуги. Надо отметить, что большинство получателей реабилитационных услуг высоко оценивают доброжелательность и вежливость работников организаций, будь это оценка при первичном приеме или оценка специалистов, непосредственно оказывающих реабилитационные услуги.

Рис.5. Рейтинг организаций и учреждений по уровню доброжелательности и вежливости работников (max 100 баллов)



Несколько хуже оценивают получатели услуг доброжелательность и вежливость специалистов при дистанционном взаимодействии (обращении в организацию через Интернет, по телефону или электронной почте). В качестве рекомендации можно пожелать специалистам более корректно взаимодействовать с получателями услуг.

Как достоинство отметили эксперты работу администраторов, специалистов первичного приема.

В целом, среднее значение по данному показателю для организаций 86,15 баллов, тем организациям, у кого уровень ниже, необходимо организовать работу по улучшению ситуации (они отмечены голубым цветом на соответствующей таблице в Приложении).

Итоговый рейтинг организаций по данному критерию доступности услуг для инвалидов представлен на рис.5.

Расчет показателя велся путем перевода доли получателей услуг, удовлетворенных соответствующими характеристиками, в баллы в соответствии с таблицей, представленной в Введении.

6. Оценка удовлетворенности условиями оказания услуг

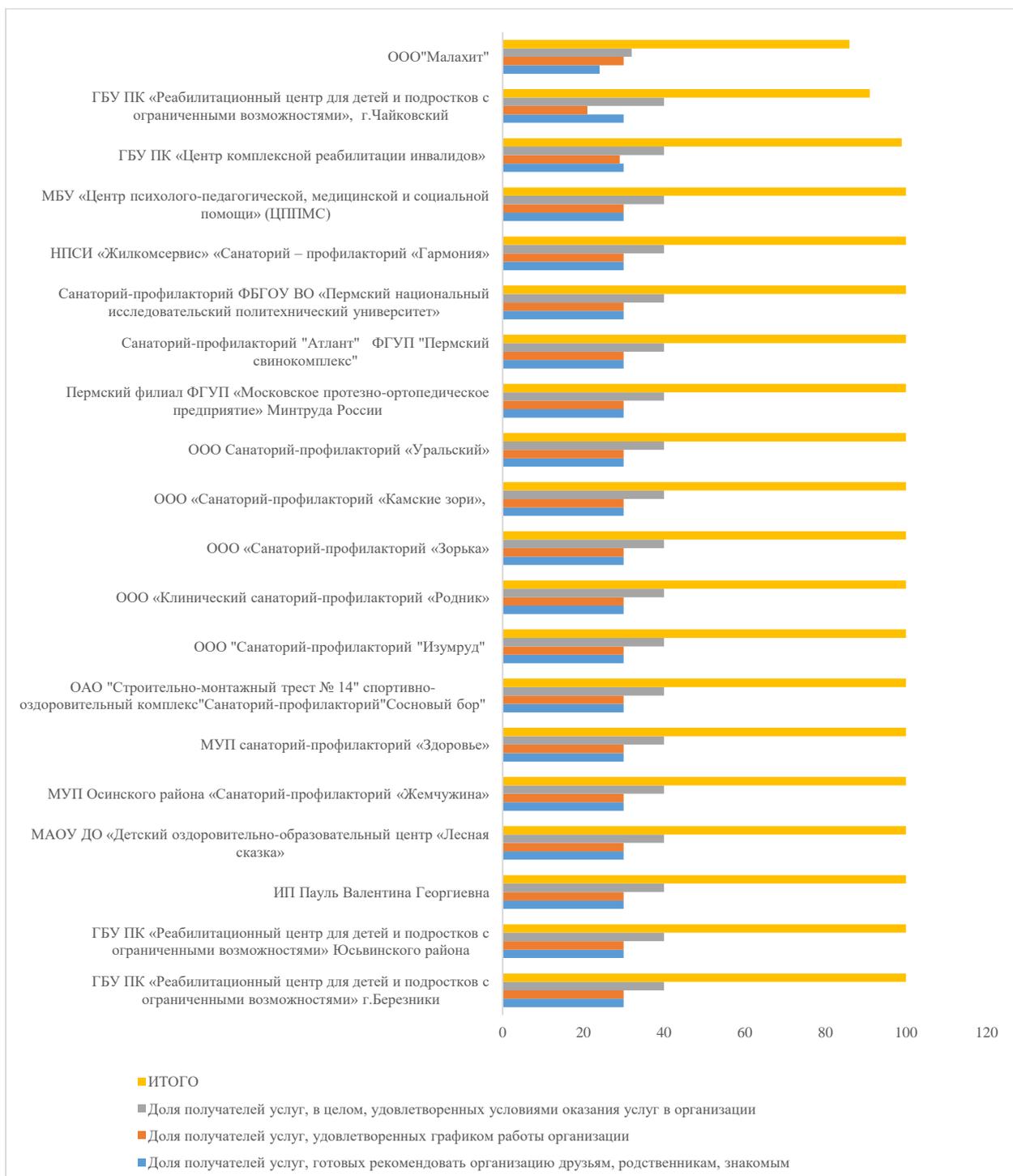
В рамках данного показателя на основе данных телефонного опроса получателей услуг эксперты выясняли, рекомендовали бы получатели услуг данную организацию своим знакомым, друзьям, родственникам, если бы в этом была необходимость. Вопрос имеет большое значение, поскольку позволяет выяснить субъективное восприятие организации получателями услуг. Анализ ответов респондентов показал, что даже если они критично оценивали какие-то характеристики, связанные с условиями предоставления услуг, то практически все (92,2% опрошенных) готовы рекомендовать организацию, где получали реабилитационные услуги, своим знакомым. Это говорит о положительной оценке получателями услуг условий предоставления услуг в организации.

Данные ответов получателей услуг показали, что практически все довольны графиком работы организаций и специалистов в организациях.

В целом, практически все получатели услуг (85,7% опрошенных), в основном, остались довольны условиями предоставления услуг в организациях. Следовательно, можно сказать о благоприятной ситуации, связанной с условиями предоставления услуг в организациях и учреждениях, предоставляющих реабилитационные услуги.

Итоговый рейтинг организаций по данному критерию удовлетворённостью условиями предоставления услуг для инвалидов представлен на рис.6.

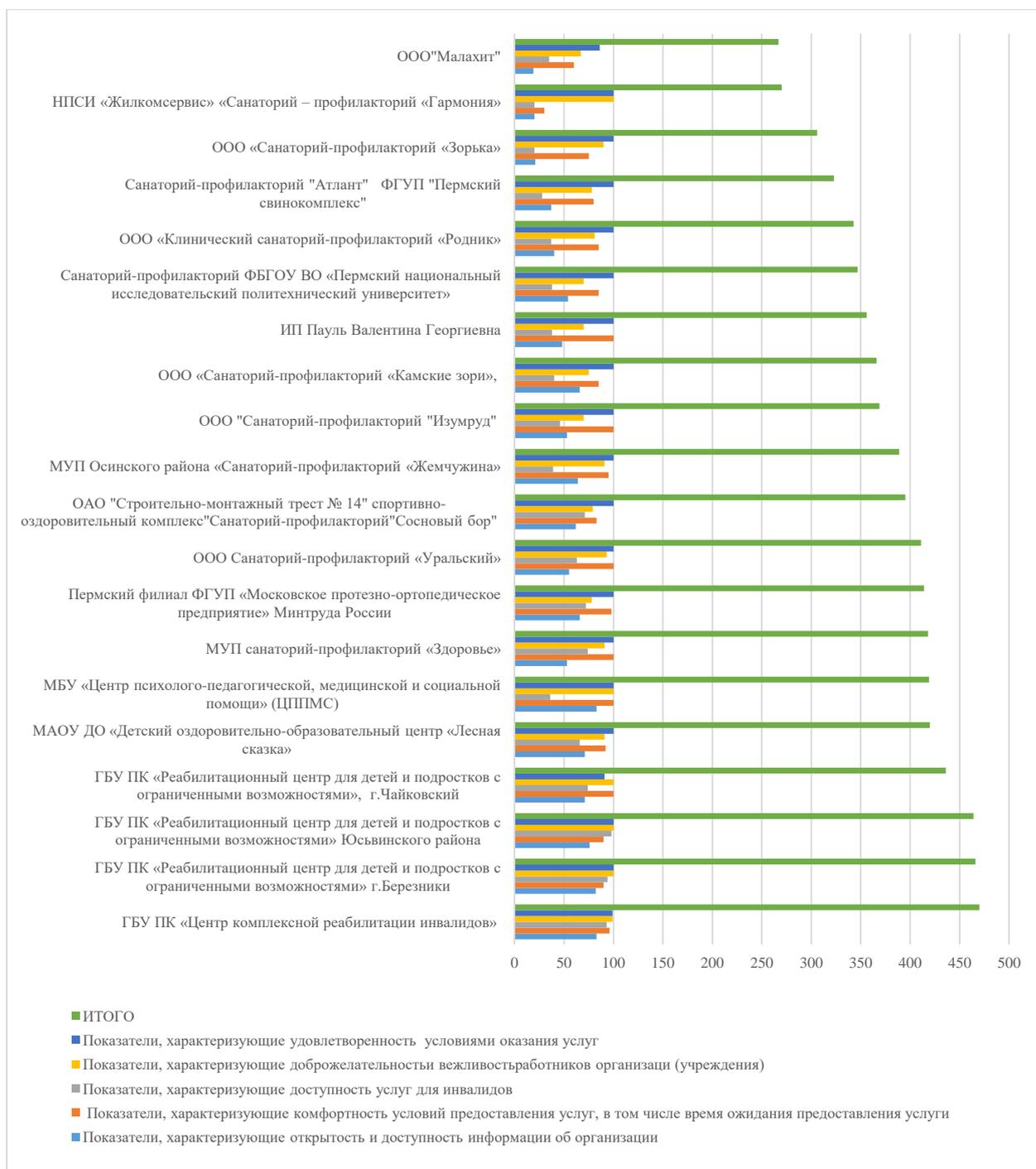
Рис.6. Рейтинг организаций и учреждений по уровню по уровню удовлетворенности получателями услуг условиями оказания услуг (max 100 баллов)



7. Итоговый рейтинг (суммарный по всем показателям).

Итоговый рейтинг организаций по показателям независимой оценки условий предоставления качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Пермского края, оказывающими услуги в полустационарной форме социального обслуживания (реабилитационные учреждения и организации) за 2019 год представлен на рис. 7. Максимальное суммарное значение по всем показателям – 500 баллов. Среднее значение по итоговому рейтингу - 382,45 балла, половина организаций набрали количество баллов выше среднего, следовательно.

Рис.7. Итоговый рейтинг организаций по показателям независимой оценки условий предоставления качества условий оказания услуг (max 500 баллов)



Приложение