

РЕЗУЛЬТАТЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

НЕЗАВИСИМАЯ
ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЙ
СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ



МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

- Целями настоящего исследования являлись:
- 1) повышение качества деятельности организаций социального обслуживания Пермского края;
- 2) улучшение информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Пермского края.
- Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:
- 1) получение информации об организации, о качестве предоставления социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Пермского края;
- 2) интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;
- 3) формирование предложений по улучшению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

- Объектом исследования являлись:
- - 9 организаций социального обслуживания Пермского края, подлежащих независимой оценке качества в 2021 году;
- - граждане, являющиеся получателями социальных услуг в указанных организациях социального обслуживания.
- Предметом исследования выступили значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н, по параметрам, определенным задачами данного социологического исследования.

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

ОПИСАНИЕ МЕТОДОВ СБОРА ПЕРВИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

- 1) В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применялся их опрос, который был осуществлен в следующих формах:
 - анкетирование получателей услуг - письменная форма опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты, включая онлайн опрос по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

ОПИСАНИЕ МЕТОДОВ СБОРА ПЕРВИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

2) В качестве основных методов сбора открытой информации о деятельности организаций социального обслуживания были применены:

- метод наблюдения - сбор информации о деятельности организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), на сайтах и информационных стендах организаций социального обслуживания);
- контент-анализ официальных сайтов организаций социального обслуживания на предмет наличия или отсутствия материалов/ единиц информации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов к содержанию общедоступных информационных ресурсов таких организаций.

Указанные выше методы относятся к разряду «количественных» методик сбора первичных данных; анализ полученных с их помощью данных сводится к регистрации сложившейся фиксированной ситуации и подтверждению статистической значимости показателей.

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации Анализ официальных сайтов организации Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг 2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов Изучение условий доступности услуг для инвалидов Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее) 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

ТЕРРИТОРИЯ
ИССЛЕДОВАНИЯ

- Пермский край

ЧИСЛЕННОСТЬ
ЕДИНИЦ
НАБЛЮДЕНИЯ

9 учреждение социального обслуживания населения Пермского края.

ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

ВЫБОРОЧНАЯ СОВОКУПНОСТЬ РЕСПОНДЕНТОВ

Численность выборочной
совокупности, с учетом
специфики организации
(планируемая)

2084

Численность выборочной
совокупности, с учетом
специфики организации
(фактическая)

2247

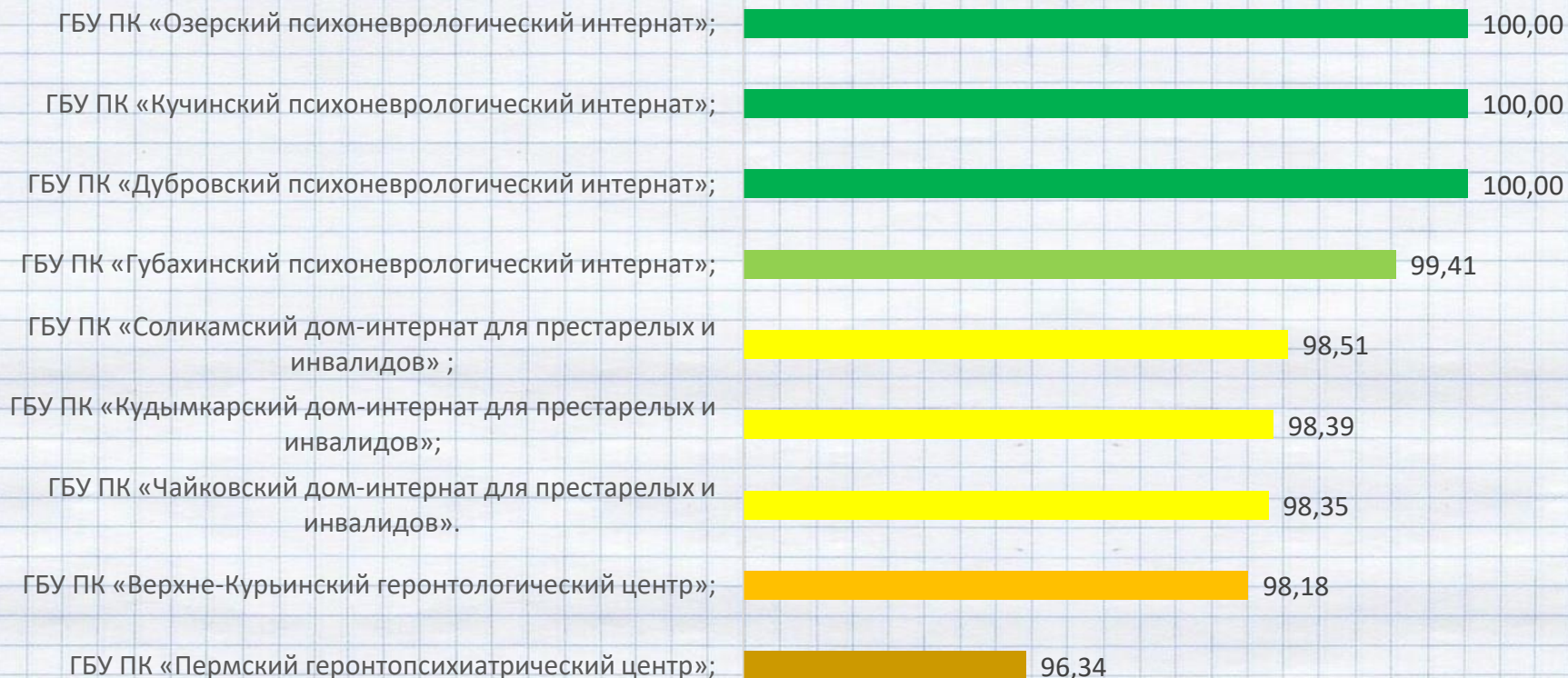
ВЫБОРКА ИССЛЕДОВАНИЯ

№	Название организации	Численность получателей услуг в 2020 году, чел	Выборочная совокупность (план)	Выборочная совокупность (фактическая)
1	ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»;	254	102	176
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»;	853	341	353
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»;	197	79	130
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	321	128	143
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»;	1120	448	450
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»;	611	244	251
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»;	611	244	246
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;	654	262	262
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	590	236	236
Всего		5211	2084	2247

ИТОГИ НОК 2021: значение по критерию 1



ИТОГИ НОК 2021: значение по критерию 2



ИТОГИ НОК 2021: значение по критерию 3



ИТОГИ НОК 2021: значение по критерию 4



ИТОГИ НОК 2021: значение по критерию 5



ИТОГИ НОК 2021: Итоговое значение по организациям



Значения критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями Пермского края в 2021 году



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НОК

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НОК:

ПО КРИТЕРИЮ 1

ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

СРЕДНИЙ БАЛЛ ПО КРИТЕРИЮ: 99,53

УСТРАНИТЬ НЕСООТВЕТСТВИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОБЩЕДОСТУПНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ, ТРЕБОВАНИЯМ К ЕЕ ПЕРЕЧНЮ И СОДЕРЖАНИЮ В НПА. РЕГУЛЯРНО ОБНОВЛЯТЬ ИНФОРМАЦИЮ.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НОК

РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ИТОГАМ НОК:

ПО КРИТЕРИЮ 2

КОМФОРТНОСТЬ
УСЛОВИЙ
ПРЕДОСТАВЛЕНИ
Я УСЛУГ

СРЕДНИЙ БАЛЛ ПО КРИТЕРИЮ: 98,80

ПОВЫСИТЬ УРОВЕНЬ КОМФОРТНОСТИ УСЛОВИЙ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Совершенствовать материально-техническую базу
организаций

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НОК

РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ИТОГАМ НОК:

ПО КРИТЕРИЮ 3

ДОСТУПНОСТЬ
УСЛУГ ДЛЯ
ИНВАЛИДОВ

СРЕДНИЙ БАЛЛ ПО КРИТЕРИЮ: 93,85

ПРЕДПРИНЯТЬ МЕРЫ ПО ПОВЫШЕНИЮ
ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ЛИЦ С
ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НОК

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО
ИТОГАМ НОК:

ПО КРИТЕРИЮ 4

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНО
СТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ
РАБОТНИКОВ
ОРГАНИЗАЦИИ

БАЛЛ ПО КРИТЕРИЮ: 99,08

ПРОВОДИТЬ ИНСТРУКТАЖИ СОТРУДНИКОВ,
ВЗАИМОДЕЙСТВУЮЩИХ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ УСЛУГ, О
НЕОБХОДИМОСТИ СОБЛЮДЕНИЯ ЭТИЧЕСКИХ НОРМ И ПРАВИЛ
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ, С ЦЕЛЬЮ ПОДДЕРЖАНИЯ ДОСТИГНУТО
УРОВНЯ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ, ВЕЖЛИВОСТИ РАБОТНИКОВ
ОРГАНИЗАЦИИ В ОТНОШЕНИИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НОК

РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ИТОГАМ НОК:

ПО КРИТЕРИЮ 5

УДОВЛЕТВОРЕННО
СТЬ УСЛОВИЯМИ

БАЛЛ ПО КРИТЕРИЮ: 98,76

СОДЕЙСТВОВАТЬ ПОДДЕРЖАНИЮ И ПОВЫШЕНИЮ
УРОВНЯ ОБЩЕЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ,
В ЧАСТНОСТИ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ УСЛОВИЯМИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (ГРАФИК РАБОТЫ,
НАВИГАЦИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ И ПР.)



БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА ВНИМАНИЕ!

Центр гуманитарных,
социально-экономических
и политических исследований - 1
Россия, г. Омск, ул. Чапаева, дом 71, оф
303
тел. 8 (3812) 25-04-72
<http://www.gepicentr.ru/>

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
2. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»