

**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКОЙ И СЕМЕЙНОЙ  
ПОЛИТИКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Содержательные предложения и рекомендации по мероприятиям  
по устранению выявленных недостатков и улучшению качества  
работы  
для организаций социального обслуживания  
Самарской области**

**по итогам независимой оценки качества условий осуществления социальной  
деятельности организациями в 2025 году**

**Самара, 2025**

## 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

- оценки контента информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации;
- оценки контента информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации;
- определения наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а также оценки их функционирования (телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), раздела «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);
- определения доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

### ***1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации***

В целях обеспечения информационной открытости организация обязана обеспечить размещение на стендах исчерпывающего перечня сведений, регламентированного законодательством (19 позиций).

*Количество позиций, размещенных на стенде на момент оценки:*

19

**На информационном стенде размещены все требуемые сведения.**

### ***1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»***

Информационное наполнение официального сайта организации должно включать комплекс обязательных к публикации данных (20 позиций).

*Количество позиций, размещенных на сайте на момент оценки:*

19

**Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих сведений:**

- о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) .

### ***1.3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование***

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант и пр.), раздела «часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие на сайте анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

*Число способов обратной связи, функционирующих на момент оценки:*

5

**Таким образом, у организации есть, и эффективно функционируют все дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг.**

#### **1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации**

В ходе проведения опроса получателей услуг зафиксировано, что доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах, составляет (в % от общего числа опрошенных):

**97,5%**

##### **Рекомендации:**

Для поддержания и повышения высокого уровня удовлетворенности потребителей информационной открытостью, необходима реализация комплекса мер. Ключевыми требованиями являются обеспечение актуальности, своевременности и содержательности публикуемых данных. В рамках данной работы целесообразно внедрение системы внутреннего мониторинга оценки удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, составляет (в % от общего числа опрошенных):

**98,6%**

##### **Рекомендации:**

В целях сохранения и повышения уровня удовлетворенности граждан полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте, организации надлежит:

- 1) обеспечивать регулярный контроль за своевременным обновлением контента;
- 2) проводить плановую диагностику удобства навигации и структуры сайта;
- 3) Организовать внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой.

## **2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

### **2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг**

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки внутренних помещений и внешней территории организации. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- понятная навигация внутри организации;
- доступная питьевая вода;
- доступные санитарно-гигиенические помещения;
- санитарное состояние помещений;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).

Количество условий комфортности на момент проведения оценки:

**7**

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

## **2.2. Время ожидания предоставления услуги**

Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе параметра «Своевременность предоставления услуги», который оценивает соответствие фактической даты оказания услуги запланированной. К учитываемым событиям относятся: запись на консультацию, дата госпитализации или диагностического исследования, график визита социального работника на дом и иные аналогичные случаи.

**Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления услуги, составляет (в % от общего числа опрошенных)**

**95,8%**

### **Рекомендации:**

В целях поддержания высокого уровня удовлетворенности получателей услуг своевременностью их предоставления, организации следует обеспечить полное и открытое информирование о регламенте, установленных сроках оказания услуги, а также о возможных причинах срыва сроков (при их возникновении).

## **2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг**

**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг, составляет (в % от общего числа опрошенных):**

**96,4%**

### **Рекомендации:**

Для поддержания и повышения уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг необходим комплексный подход к содержанию инфраструктуры. Он включает регулярное благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии зданий, помещений (включая оснащение санитарно-гигиенических зон) и прилегающей территории. Ключевыми элементами являются исправность мебели, доступность питьевой воды и понятная навигация. Эффективность данных мер оценивается через регулярный внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг.

## **3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

Ключевым элементом комфортности условий является формирование безбарьерной среды, обеспечивающей людям с инвалидностью равный доступ к социальным услугам.

### **3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов**

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

**Количество элементов доступной среды на момент проведения оценки:**

**5**

**Помещения и близлежащая территория образовательной организации оборудованы требуемыми элементами доступной среды для маломобильных граждан.**

### **3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

В ходе оценки анализировалось не только физическое состояние доступности помещений и территории, но и комплекс условий, гарантирующих инвалидам возможность получения услуг наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Количество условий доступности для инвалидов:

6

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

### **3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов**

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составляет (в % от общего числа опрошенных):

91,6%

#### **Рекомендации:**

Для поддержания высокого уровня доступности услуг необходим системный контроль за состоянием элементов безбарьерной среды и обеспечением условий, гарантирующих инвалидам равный доступ к услугам. Эффективность этих мер оценивается через регулярный внутренний мониторинг удовлетворенности получателей.

## **4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников организации» формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных):

93,4%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных):

95,8%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных):

97,9%

#### **Рекомендации:**

Формирование высокой удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью персонала основывается на выстраивании уважительной и грамотной коммуникации. Краеугольным камнем такой коммуникации является безусловное уважение к личности получателя услуги, которое проявляется в готовности выслушать, отзывчивости и эмпатии. Для оценки эффективности выстроенных отношений проводится регулярный внутренний мониторинг удовлетворенности.

## 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных):

86,8%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (в % от общего числа опрошенных):

89,8%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных):

94,0%

### **Рекомендации:**

Удовлетворенность условиями оказания услуг формируется под влиянием комплекса факторов, часть из которых оценивается в рамках независимой оценки качества. Ключевым направлением для её повышения является организация постоянного диалога с получателями услуг, позволяющего выявлять проблемы, определять их причины и находить оптимальные решения. Инструментами развития в этой области служат регулярный внутренний мониторинг удовлетворенности, а также тренинги для сотрудников, направленные на развитие коммуникативных навыков и профилактику профессионального выгорания.