

Аналитический отчет о результатах исследования

«КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ»

(договор №14/17 от 14.03.2017 г.; договор №15/17 от 14.03.2017 г.;
договор №16/17 от 14.03.2017 г.; договор №17/17 от 14.03.2017 г.)

«Заказчик»:

Министерство труда и социальной защиты населения
Ставропольского края

«Исполнитель»:

Зав. каф. социальных технологий
Северо-Кавказского федерального университета,
докт. пед. наук, профессор Е. И. Зритнева

Доцент каф. социальных технологий
Северо-Кавказского федерального университета,
канд. техн. наук, доцент Ю. Ф. Косинцева

« 15 » июня 2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	с.
I. ПРОГРАММА ИССЛЕДОВАНИЯ «КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ»	3
II. КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (МНЕНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ)	12
III. ИНФОРМАЦИОННАЯ ДОСТУПНОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (ЭКСПЕРТНЫЙ АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ УЧРЕЖДЕНИЙ)	57
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	115
РЕКОМЕНДАЦИИ	138
ПРИЛОЖЕНИЕ А	140
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	147
ПРИЛОЖЕНИЕ В	155
ПРИЛОЖЕНИЕ Г	159
ПРИЛОЖЕНИЕ Д	160
ПРИЛОЖЕНИЕ Е	161
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж	165
ПРИЛОЖЕНИЕ З	169
ПРИЛОЖЕНИЕ И	171

I. ПРОГРАММА ИССЛЕДОВАНИЯ «КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ»

Актуальность темы исследования Обеспечение обоснованного и эффективного управления социальным развитием в настоящее время является наиболее востребованным направлением научных исследований и разработок. В современных условиях необходимо своевременное выявление актуальных социальных проблем и потребностей населения в целом, местных сообществ, отдельных социальных групп и общностей. Нестабильность в сфере социально-экономических процессов накладывает отпечаток на ситуации, с которыми приходится сталкиваться индивиду в процессе своего развития и построения жизненного пути. Растущая дифференциация благосостояния и самочувствия людей, содержание их занятий увеличивает неравенство условий и качества жизни, что требует адекватного отражения указанной ситуации в предлагаемых решениях социально значимых проблем граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Отсутствие достоверной информации о социальном положении и приоритетах жизнедеятельности граждан, проблемных зонах оказания помощи, не позволяет принимать адекватные решения по повышению эффективности деятельности соответствующих служб. В указанном контексте необходимость проведения исследований по оценке качества социального обслуживания населения обусловлена изменением приоритетов региональной социальной политики и системы социальной защиты граждан, социально-экономических условий обеспечения социальной поддержки и организации социальной помощи людям, находящимся в социально-опасном положении.

В последнее время произошли существенные изменения в российском обществе. Изменились информированность и условия жизни населения, его оценки потенциальных и реальных возможностей влияния на формирование непосредственной социально-экономической ситуации семей, оценки сложившегося в новых условиях качества жизни

местного сообщества. Эти обстоятельства актуализировали проведение исследования качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания региона.

Исследование мнения получателей социальных услуг позволяет выявить некую целостную специфику социальной практики организации жизнедеятельности индивидов. Подобный подход, во-первых, ориентирует на анализ действительности и решение конкретных социальных проблем, а во-вторых, позволяет выявить механизмы упорядочения различных сторон действительности, повысить эффективность функционирования социальных структур и регулирования социальных отношений и процессов.

Практическая значимость изучения качества социального обслуживания связана с изменением социально-культурной ситуации в регионе, связанной с реализацией Федерального закона от 28.12.2013 № 442 - ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Указа Президента РФ от 12.05.2009 № 537 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации до 2020 г.», Указа Президента РФ от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», а также Постановления Правительства Ставропольского края от 29.12.2014 № 560-п «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ставропольском крае», соответствующей трансформацией системы управления социальной сферой края и, как следствие, необходимостью диагностики сложившейся практики организации социального обслуживания населения и обеспечения эффективных действий по улучшению качества социального обслуживания населения региона, в частности в социальных организациях.

Основные используемые понятия

Услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Социальное обслуживание – деятельность социальных служб по предоставлению социальных услуг гражданам.

Качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих её способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Мнение получателя услуги – комплекс субъективных переживаний индивидом факта получения от исполнителя значимых для него благ и условий жизнедеятельности, отражающих качество услуги и обслуживания.

Использованные критерии качества услуг

Качество социальных услуг и их предоставления определяется следующими характеристиками (критериями), оцениваемыми в приложении конкретной услуги или вида услуг: полезность, доступность, полнота, своевременность.

Социальный показатель – вычисленная на основании измерения (опроса группы граждан) математическая величина, показывающая уровень общественного мнения.

Индекс – относительная математическая величина, показывающая результат сравнения социального показателя с базовым его значением (средним, стандартным и пр.)

Социальный индикатор – относительная социальная величина, коррелирующая с рядом социальных показателей, значение которой достаточно для определения уровня или тенденций изменения существенного социального явления (например, качества жизни населения).

Оценка качества оказания социальных услуг носит комплексный характер, включает объективную доступность социальных услуг населению (физическую и информационную), оценку мнения получателей социальных услуг (законных представителей получателей социальных услуг), мнение независимых экспертов.

В настоящем исследовании исчислялись **социальные показатели**: информационная открытость и доступность организации социального обслуживания, качество услуг (удовлетворенность социально-бытовыми, социально-медицинскими, социально-правовыми, социально-педагогическими, социально-психологическими, социально-трудовыми услугами и услугами в целях повышения коммуникативного потенциала получателей), качество обслуживания (оценка доступности, регулярности, полезности, качества услуг и отношение персонала). **Индексы** – частные индексы оценки социального обслуживания и интегральный индекс качества социального обслуживания организации.

Объект исследования: региональная система социальной защиты населения.

Предмет исследования: качество социального обслуживания населения, предоставляемого в учреждениях системы социальной защиты населения региона.

Целевая группа: граждане, заключившие договор на социальное обслуживание с организациями социального обслуживания населения Ставропольского края.

Проблема исследования: существующая оценка деятельности организаций социального обслуживания населения региона не имеет единой системы оценивания качества услуг, что не позволяет:

1. определить объективный рейтинг учреждений по качеству обслуживания;
2. не выявляет с единых позиций проблемные зоны в обслуживании получателей социальных услуг;
3. предоставляемые услуги не в полной мере отвечают запросам населения и реальным условиям их жизнедеятельности.

Цель исследования: Определить достигнутый уровень качества социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания, позволяющий установить рейтинг учреждений региона на основе мнения получателей услуг.

Задачи:

1. Определить состояние и условия предоставления социальных услуг в оценке социальных акторов.

2. Определить уровень удовлетворенности социальных субъектов – получателей социальных услуг учреждений социального обслуживания предоставляемым социальным обслуживанием.

3. Определить проблемные зоны функционирования региональной системы социального обслуживания.

4. Разработать объективную систему оценки качества предоставляемых социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения.

5. Определить информационную открытость и доступность сведений о предоставляемых социальных услугах учреждениями социального обслуживания края.

Эмпирическая база исследования.

В комплексном исследовании приняли участие получатели социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения, расположенных на территории Ставропольского края. В соответствии с техническим заданием, объем выборки составил 4444 респондента, являющихся получателями услуг в организациях социального обслуживания, табл. 1. Поиск респондентов осуществлялся по имеющимся спискам получателей социальных услуг, на последнем этапе случайным образом.

Интервьюерами выступали преподаватели кафедры социальных технологий Северо-Кавказского федерального университета и студенты старших курсов специальности «Социальная работа», имеющие специальную подготовку и практические навыки проведения социологических исследований.

Методы исследования: формализованное интервью получателей услуг, качественная экспертная оценка, формализованная экспертная оценка информационных ресурсов социальных учреждений (официальные сайты учреждений).

В исследовании использованы порядковая, интервальная шкалы, а также шкала Лайкерта. При расчетах оценочных индикаторов использовалась методика, разработанная на каф. социальных технологий СКФУ (проф. Ткаченко В.С., доц. Косинцева Ю.Ф.). Все результаты кодировались и обрабатывались с

использованием компьютерных макетов инструментария, методов математического и статистического анализа.

Таблица 1. – Распределение участников исследования (респондентов) по организациям социального обслуживания населения

№ п./п.	Наименование учреждения	Количество респондентов, чел.
1	Александровский КЦСОН	185
2	Андроповский ЦСОН	61
3	Арзгирский КЦСОН	70
4	Благодарненский ЦСОН	142
5	Буденновский КЦСОН	71
6	Георгиевский ЦСОН	333
7	Грачевский КЦСОН	242
8	Железноводский КЦСОН	35
9	Изобильненский ЦСОН	183
10	Ипатовский ЦСОН	238
11	Кисловодский КЦСОН	120
12	Кировский ЦСОН	102
13	Кочубеевский КЦСОН	56
14	Краевой СОЦ "Кавказ"	42
15	Краевой ЦСО граждан пожилого возраста и инвалидов	130
16	Красногвардейский КЦСОН	118
17	Курский ЦСОН	144
18	Левокумский КЦСОН	87
19	Лермонтовский КЦСОН	40
20	Минераловодский ЦСОН	280
21	Невинномысский КЦСОН	226
22	Нефтекумский КЦСОН	77
23	Новоселицкий КЦСОН	64
24	Новоалександровский КЦСОН	117
25	Петровский ЦСОН	143
26	Предгорный КЦСОН	390
27	Пятигорский КЦСОН	110
28	Советский КЦСОН	265
29	Степновский ЦСОН	106
30	Туркменский ЦСОН	25
31	Труновский КЦСОН	61
32	Шпаковский КЦСОН	180
	Итого	4444
	Всего	4444

Качество социального обслуживания оценивалось исходя из частных коэффициентов удовлетворенности респондента конкретным аспектом образа жизни J_i или характеристикой (например, наличием-отсутствием объекта инфраструктуры) и вычисления интегрального коэффициента удовлетворенности.

Уровень удовлетворенности рассчитывался как сумма доли ответивших «удовлетворен» и половинной доли ответивших «скорее удовлетворен, чем неудовлетворен» в общем числе ответивших на соответствующий вопрос. $J_{\text{интеграл}} = \sum J_i / N$, где N – количество оцениваемых характеристик.

Частные уровни удовлетворенности и интегральный уровень удовлетворенности могут меняться от 0 – «вообще не доволен / не удовлетворен» до 1 – «весьма доволен / удовлетворен». Максимальное значение индекса не превышает 1, например, $J_{\text{комфорт, max}} = 1$. Средние значения оценок исчислялись интегрально.

Инструментарий исследования включал анкету формализованного опроса получателя социальной услуги (законного представителя) (приложение А), лист наблюдения интернет - ресурсов (сайта) учреждения социального обслуживания (приложение В), лист скрытого личного опроса учреждения, включая программу наблюдения (приложение Г); перечень вопросов, заданных специалистам центров социального обслуживания населения в ходе скрытого телефонного опроса (приложение Д).

Качественная экспертная оценка и определение дополнительного индекса $J_{\text{эксперта}}$ включала оценку наличия/отсутствия информации о деятельности учреждения на информационных стендах, в брошюрах и буклетах (от 0 – нет информации, 1- информация имеется), оценку общего состояния учреждения, территории (от 0 – очень плохое до 1 - очень хорошее), качественную оценку социально-культурного, социально-психологического пространства, сформированного коллективом учреждения. $J_{\text{эксперта}}$ считали как среднее арифметическое значений указанных выше характеристик.

Анализ результатов исследования включает семь аспектов, характеризующих качество социального обслуживания в оценках получателей социальных услуг.

1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, в т.ч. на официальных сайтах учреждений и в сети Интернет.
2. Комфортность условий предоставления социальных услуг.
3. Доступность получения социальных услуг.
4. Регулярность предоставления социальных услуг, включая время ожидания предоставления социальной услуги.
5. Отношение персонала социального учреждения к получателям услуг, доброжелательность, вежливость, профессионализм и компетентность работников организации социального обслуживания.
6. Удовлетворенность получателей предоставляемыми услугами, включая качество оказания услуг.

Анализ отказов, затруднений (*non-respondents*). Значительного количества отказов респондентов выявлено не было, что было обеспечено организацией полевого этапа исследования. Последнее достигалось частично - проведением коллективного опроса в отсутствие представителей социального учреждения.

В тоже время в ряде случаев отказы / затруднения связаны с опасениями респондентов, связанными с последствиями «неправильного ответа», не соответствующего навязываемому суждению о работе учреждения и его персонала.

Выявлены значительные затруднения респондентов в вопросах, связанных с использованием интернет-ресурсов для подачи жалоб или иных предложений. Возможной причиной является недостаточная распространенность практики личного использования компьютерной техники для решения текущих задач жизнеобеспечения, устойчивость использования традиционных способов (личное или письменное обращение). Другой причиной является недоступность для респондента компьютера или отсутствие подключения к сети Интернет.

При оценке профессиональной квалификации персонала учреждений социального обслуживания имеет место смещение оценок в сторону завышения (100% максимально возможного уровня профессиональной компетентности и 100% максимально возможного уровня вежливости, внимательности и компетентности). Указанная ситуация определяется особенностями социально-психологической

ситуации клиентов учреждений социального обслуживания (единственная доступная социальная поддержка для получателя услуги в условиях надомного обслуживания), а также профессионально-квалификационной ситуацией в трудовом коллективе.

Имели место случаи затруднения в оценке питания, предоставляемого в учреждении социального обслуживания, условий пребывания в учреждении (состояние территории, оборудования, спецтехники, санитарного оборудования) респондентами, находящимися на надомном обслуживании, часть из которых никогда в учреждении не присутствовала. Оценки могли быть сделаны со слов социального работника или при использовании компьютерной техники (планшетов).

Во всех случаях мнения респондентов были учтены, в необходимых случаях проведен ремонт выборки.

II. КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (МНЕНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ)

Всего в исследовании принимало участие 4444 респондента – получателя социальных услуг.

Социальная характеристика респондентов. Потребителями социальных услуг в центрах социального обслуживания в среднем по краю является 76,7% женщин, рис. 1. Распределение получателей услуг по возрасту показало, что в среднем по краю, большую часть клиентов центров социального обслуживания составляют лица старше 70 лет (56%), 65-70 лет (21%) и 55-64 лет (17%), рис. 2. В тоже время Распределение получателей услуг по возрасту в муниципальных образованиях различно. Есть центры, где клиенты старше 70 лет составляют подавляющее большинство. Например, 80% – в Невинномысском ЦСОН, 77% – в Железноводском КЦСОН, рис. 3. Однако есть и центры, где доля более молодых получателей достаточно высока (например, Арзгирский, Лермонтовский, Степновский центры). В Советском ЦСОН распределение по возрасту существенно отличается от других учреждений: количество получателей услуг в трудоспособном возрасте составляет 39,6% (13,2% – 25-34 лет, 18,5% – 35-44 года, 7,9% – 45-54 года).

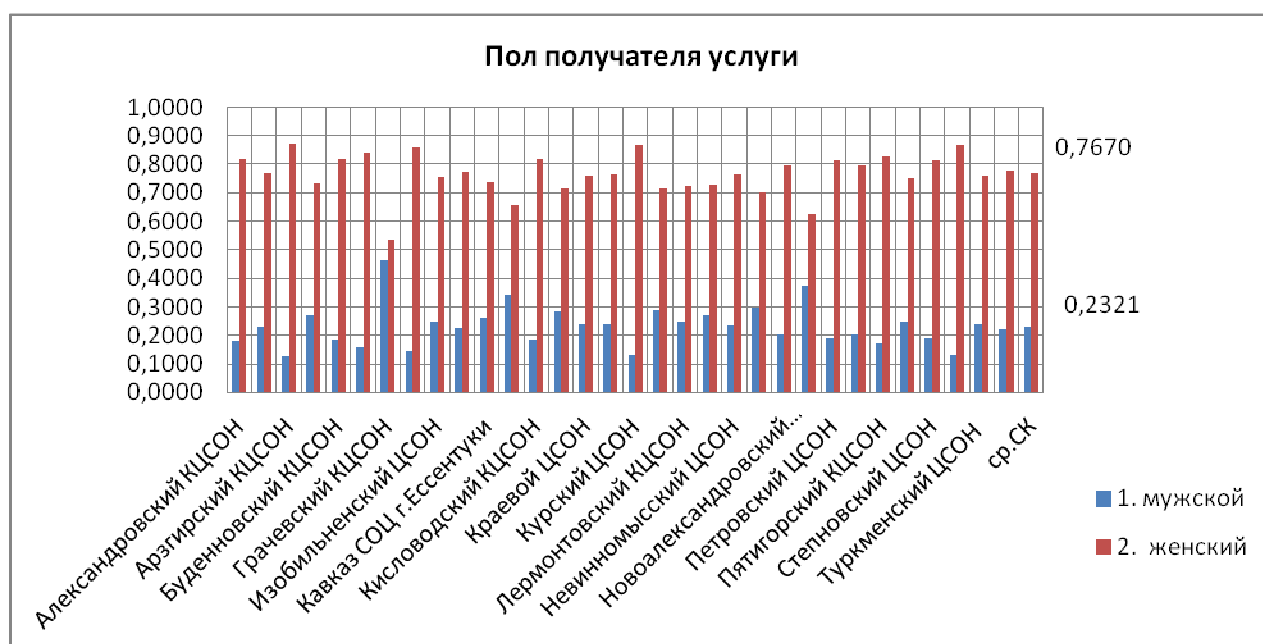


Рис. 1

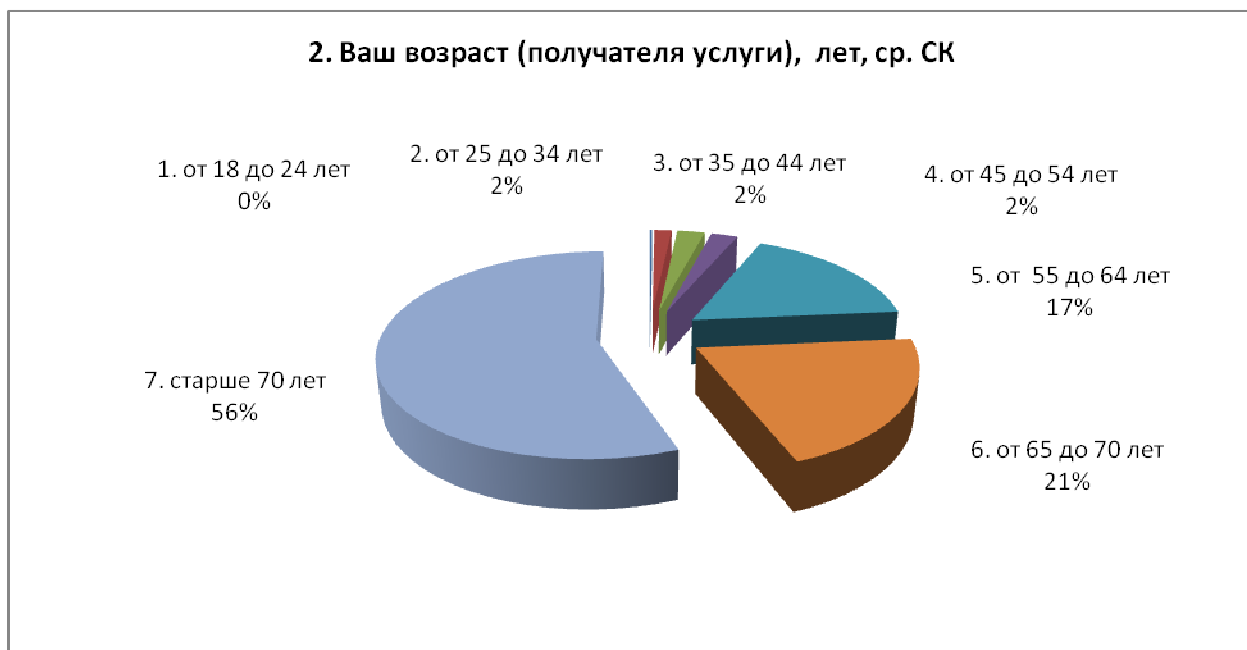


Рис. 2

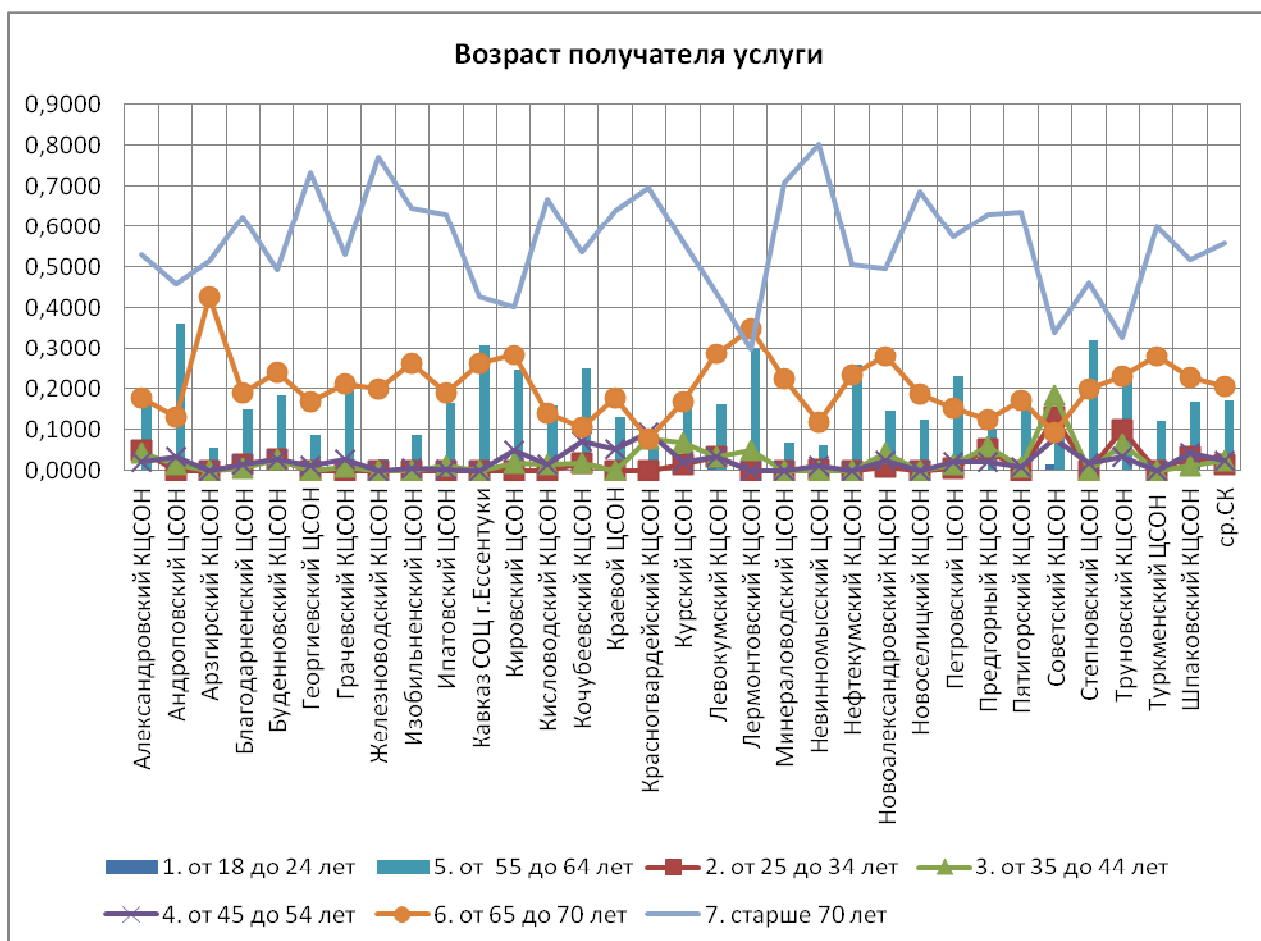


Рис. 3.

Единственной характеристикой респондентов, помимо анкетных данных, которая выявлялась в исследовании, было их психологическое состояние. Эта характеристика необходима для того, чтобы учесть роль эмоционального напряжения респондентов, которое могло препятствовать адекватности выносимых ими оценок. Распределение ответов о психологическом самочувствии показывает (рис. 5), что респондентов, находившихся в излишне возбужденном состоянии, было немного, и это не влияет на общий результат. В тоже время есть затруднившиеся с оценкой: в Невинномысском ЦСОН - 15%, в Кочубеевском КЦСОН - 12,5%.

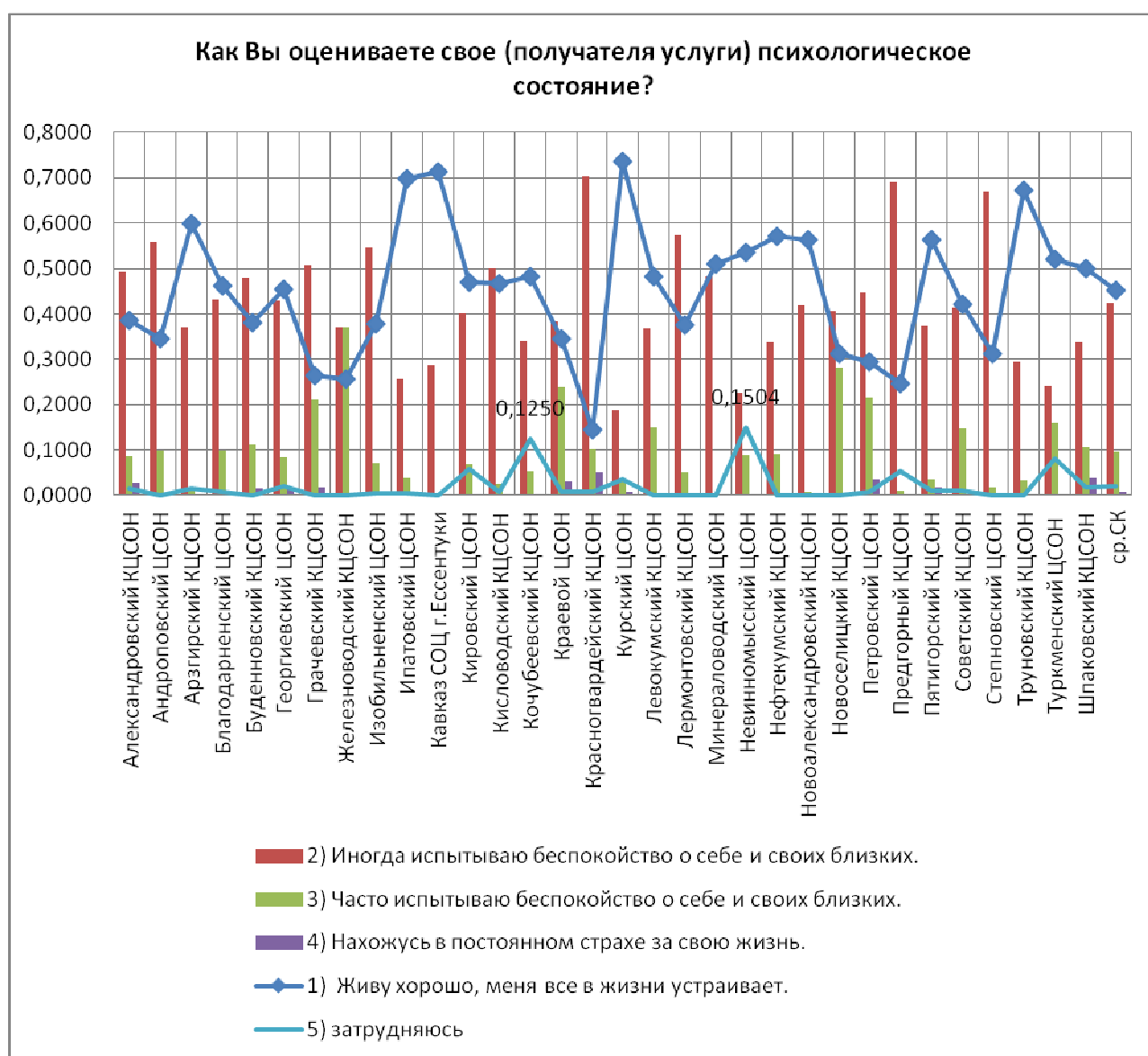


Рис. 5

Анализ ответов о наличии инвалидности показал, что во всех учреждениях зачислены на социальное обслуживание лица с ограниченными возможностями

здоровья, что позволяет в большинстве случаев объективно оценивать имеющиеся условия оказания помощи этим гражданам (рис. 6).

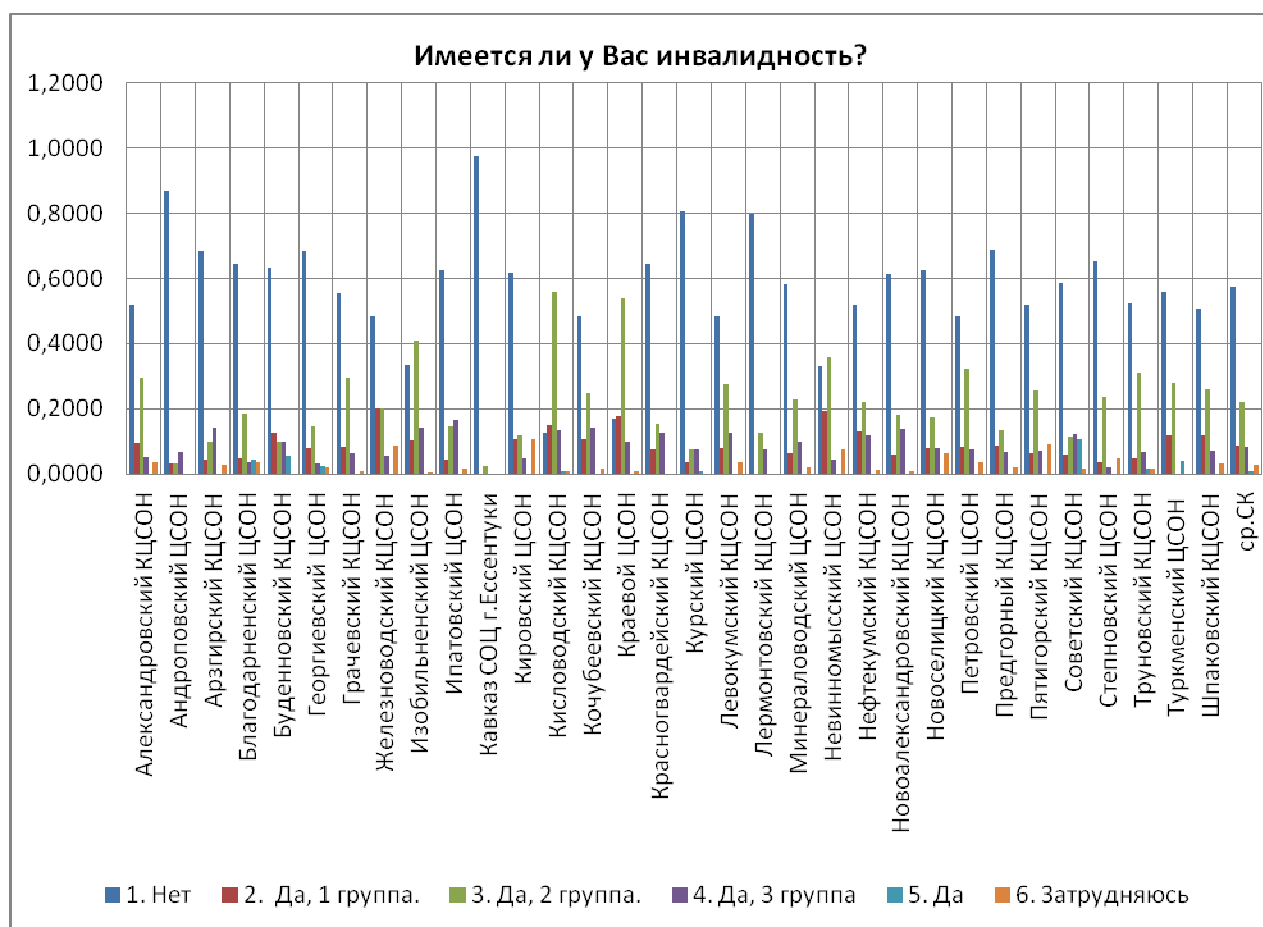


Рис. 6

Большинство респондентов - получателей услуг в учреждениях социального обслуживания либо имеют среднее специальное образование (35%), либо имеют среднее общее образование (25%), или не имеют образования (22%), рис. 7, 8. Высшее образование имеют 15% (неполное высшее – 3%) получателей услуг.



Рис. 7

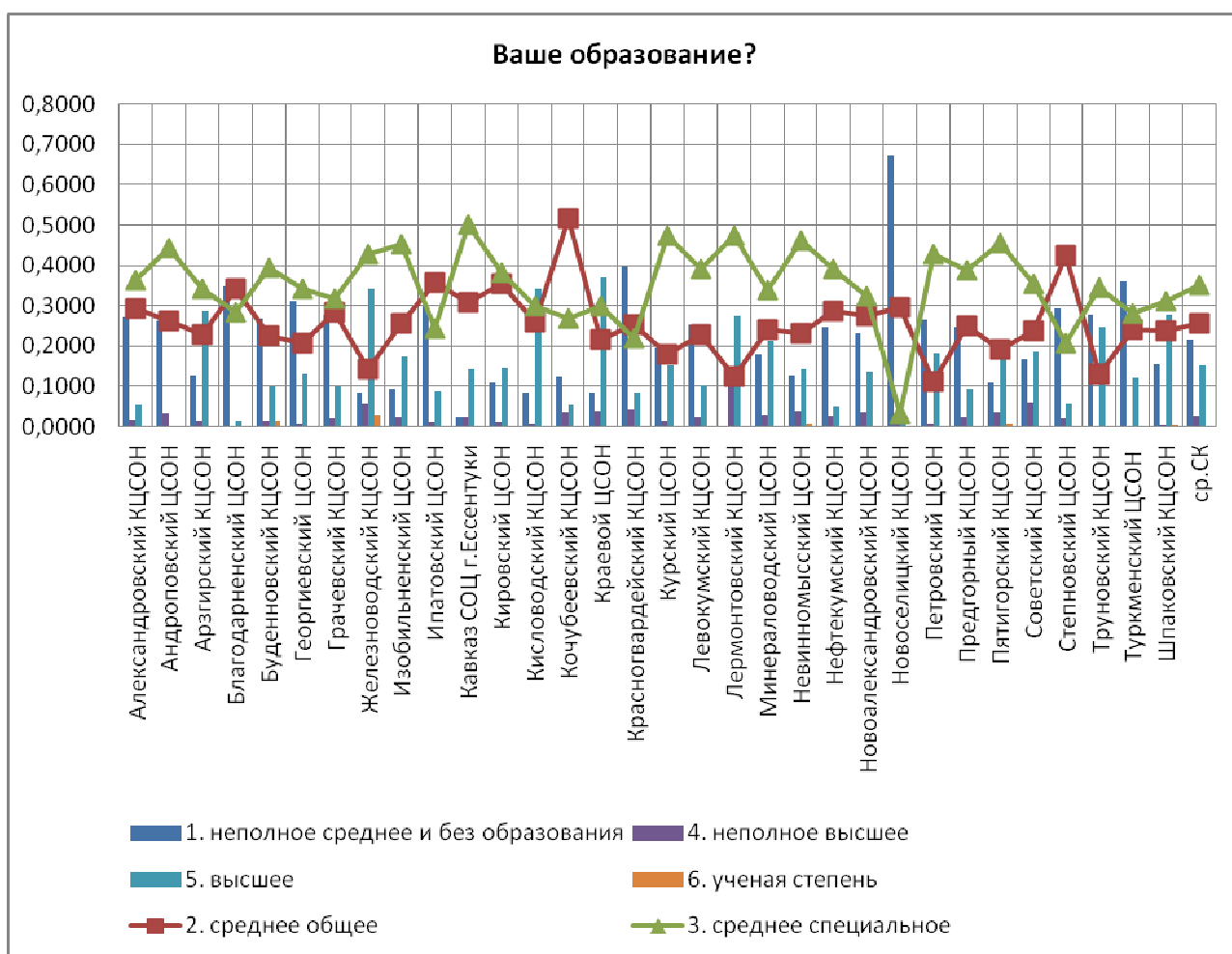


Рис. 8.

Оценка респондентами востребованности социальных услуг показала, что самыми нужными в среднем по краю являются социально-бытовые услуги (39%), затем социально-медицинские (31%). Менее всего востребованы социально-

трудоуслуги (2%), что связано в т.ч. с возрастом подавляющего большинства респондентов, рис. 9, 10. Кроме того, до 1% респондентов затруднилось дифференцировать требуемые услуги по значимости.

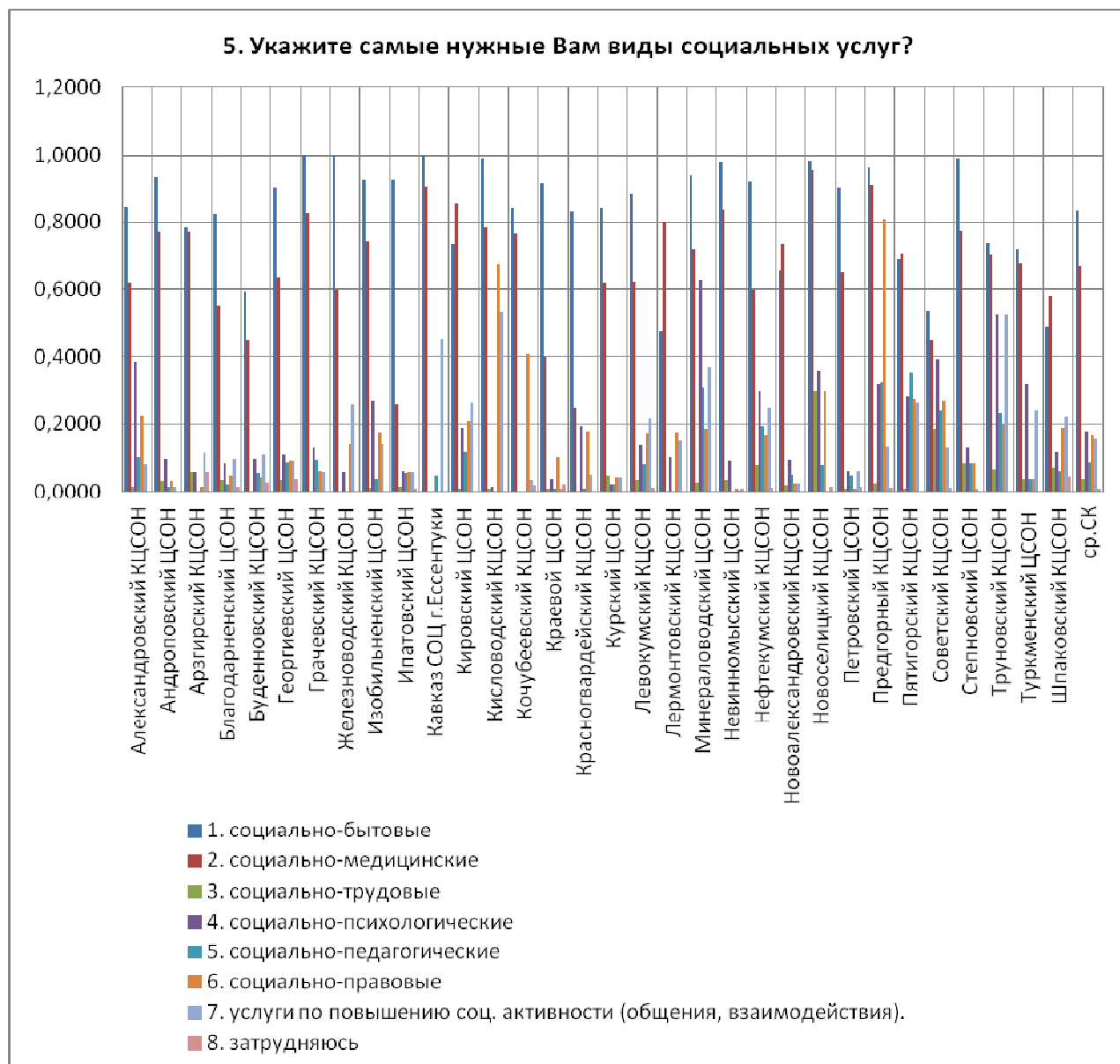


Рис. 9.



Рис. 10.

1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, в т.ч. на официальных сайтах учреждений и в сети Интернет

Первым направлением исследования было определение степени открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, в т.ч. на официальных сайтах учреждений и в сети Интернет. Всем респондентам предлагалось оценить свои возможности для поиска достоверной и полной информации об учреждениях социального обслуживания в открытых информационных системах, в учреждениях системы социальной защиты, при обращении лично и по телефону с вопросами, жалобами, предложениями. Полученные частные индексы и интегральный показатель приведены в табл. 2. В среднем по краю индекс информационной открытости составляет $J_{\text{информ. интеграл. ср. СК}} = 0,6393$.

Наименее открытым и доступным является информационное пространство учреждений, интегральный индекс ($J_{\text{информ. интеграл.}}$) которых, минимален: Краевой ЦСО (0,4427); Благодарненский ЦСОН (0,4465); Шпаковский КЦСОН (0,4772). В тоже время необходимо отметить, что интегральные индексы этих учреждений всё-таки выше средней величины ($J_{\text{информ. интеграл., ср.}} = 0,5$).

Максимально возможное значение индекса составляет $J_{\text{информ.}} = 1$. Наиболее информационно открытыми являются (по рангу): Грачевский КЦСОН (0,9810);

Лермонтовский КЦСОН (0,8488); Пятигорский КЦСОН (0,8123); Минераловодский ЦСОН (0,7920).

Таблица 2. Индексы, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

	Av инф. Int учрежд	Av возможн жалобы /предлож о кач от клиента /лично в УСО	Av возможн жалобы / предлож о кач от клиента ч/з Int	Av возможн жалобы / предлож о кач по телефону в МТиСЗН СК	Av инф о порядке подачи жалоб на стендах, общедост местах	Av инф. на сайте УСО о порядке подачи жалобы / предлож о качестве обслуж.	Av инф. на сайте МТиСЗН СК о порядке подачи жалобы / предлож. о качестве обслуж.	J удовл кач, полнотой, доступн. инф. при личн. обращении	J удовл кач, полнотой, доступн. инф по телефону	J удовл кач, полнотой, доступн. инф на сайте УСО	J информ. интеграл
Александровский КЦСОН	0,6791	0,9519	0,4171	0,9626	0,6176	0,3128	0,3021	0,992	0,6257	0,4813	0,6342
Андроповский ЦСОН	0,459	0,8525	0,2131	0,8361	0,7131	0,2049	0,1885	0,918	0,5574	0,2951	0,5238
Арзгирский КЦСОН	0,5143	0,9714	0,5143	0,9	0,9	0,4786	0,4571	0,9929	0,95	0,5571	0,7236
Благодарненский ЦСОН	0,0957	0,7376	0,0993	0,773	0,7163	0,0426	0,0213	0,9397	0,9468	0,0922	0,4465
Буденновский КЦСОН	0,2746	0,831	0,3099	0,7465	0,4296	0,169	0,162	0,9718	0,9366	0,3099	0,5141
Георгиевский ЦСОН	0,3709	0,7628	0,1051	0,8919	0,5991	0,1156	0,0991	0,9459	0,8273	0,2252	0,4943
Грачевский КЦСОН	0,9793	0,9917	0,9587	1	0,9752	0,9711	0,9669	0,9959	1	0,9711	0,9810
Железноводский КЦСОН	0,4571	0,9714	0,1429	0,7714	0,3571	0,0857	0,1143	0,8714	0,9571	0,0857	0,4814
Изобильненский ЦСОН	0,5	0,929	0,4645	0,9617	0,8989	0,5219	0,4781	0,9863	0,9727	0,4918	0,7205
Ипатовский ЦСОН	0,3487	0,9076	0,1849	0,9244	0,8361	0,3466	0,3256	0,979	0,979	0,4076	0,6240
Кавказ СОЦ г. Ессентуки	0,8333	0,9286	0,881	1	0,9524	0,2619	0,5952	1	1	0,4048	0,7857
Кировский ЦСОН	0,402	0,9216	0,3529	0,8922	0,4657	0,2108	0,2402	0,9755	0,9412	0,3627	0,5765
Кисловодский КЦСОН	0,375	0,9	0,325	0,85	0,2583	0,2667	0,2167	0,9417	0,9958	0,3083	0,5438
Кочубеевский КЦСОН	1	0,9464	0,5357	1	0,6786	0,4464	0,3661	1	0,8943	0,7143	0,7582
Краевой ЦСО	0,2	0,8	0,1846	0,7923	0,2615	0,1038	0,0923	0,9077	0,9077	0,1769	0,4427
Красногвардейский КЦСОН	0,6441	0,9322	0,2797	0,9407	0,7966	0,6483	0,6314	0,9619	0,9915	0,2288	0,7055
Курский ЦСОН	0,3056	0,9028	0,2847	0,8958	0,4826	0,2743	0,2361	0,9896	0,9722	0,375	0,5719

Левокумский КЦСОН	0,2471	0,8391	0,2299	0,9195	0,4655	0,1954	0,1782	0,8908	0,8793	0,2299	0,5075
Лермонтовский КЦСОН	0,825	0,975	0,725	0,975	0,875	0,7	0,675	0,975	0,9875	0,775	0,8488
Минераловодский ЦСОН	0,6875	0,9857	0,5429	1	0,9571	0,5607	0,5464	0,9929	1	0,6464	0,7920
Невинномысский ЦСОН	0,1239	0,7389	0,2301	0,9204	0,6681	0,2566	0,2235	0,9358	0,9823	0,4646	0,5544
Нефтекумский КЦСОН	0,4026	0,8571	0,3247	0,9221	0,6753	0,3247	0,3117	0,961	0,974	0,3506	0,6104
Новоалександровский КЦСОН	0,4444	0,906	0,4103	0,9915	0,8162	0,4359	0,3419	0,9701	0,9872	0,3761	0,6680
Новоселицкий ЦСОН	0,6719	0,6563	0,4688	0,7969	0,3125	0,3672	0,5859	0,9063	0,8281	0,2031	0,5797
Петровский ЦСОН	0,4965	0,8741	0,4406	0,7972	0,8322	0,7063	0,7483	0,9056	0,9231	0,2727	0,6997
Предгорный КЦСОН	0,3949	0,9564	0,4872	0,9641	0,8372	0,2718	0,2474	0,9603	0,9513	0,3462	0,6417
Пятигорский КЦСОН	0,7864	0,9091	0,7091	0,9727	0,8591	0,5727	0,8227	0,9273	0,9545	0,6091	0,8123
Советский КЦСОН	0,5019	0,8981	0,5132	0,8906	0,5472	0,4585	0,4113	0,9792	0,9679	0,4906	0,6659
Степновский ЦСОН	0,7264	0,9528	0,7075	0,9434	0,8443	0,4623	0,4811	0,934	0,9434	0,6321	0,7627
Труновский КЦСОН	0,623	0,9672	0,5902	0,9672	0,9508	0,4918	0,5082	0,9918	0,9836	0,6557	0,7730
Туркменский ЦСОН	0,28	0,88	0,2	0,92	0,44	0,2	0,08	1	0,92	0,44	0,5360
Шпаковский КЦСОН	0,3417	0,6944	0,35	0,6833	0,4167	0,1556	0,175	0,8028	0,775	0,3778	0,4772
Средний индекс по СК	0,4997	0,8853	0,412	0,9001	0,6699	0,3631	0,3697	0,9532	0,9223	0,4174	0,6393

2. Комфортность условий предоставления социальных услуг

Вторым направлением исследования было определение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения. Респондентам было предложено оценить не только территорию и входные зоны учреждения, но и комфортность помещений и санитарно-гигиенического оборудования, удобство пребывания в них людей с ограниченными возможностями здоровья. Полученные частные индексы и интегральный показатель приведены в табл. 3. В среднем по учреждениям социального обслуживания в крае составляет $J_{\text{комфорт. терр. интеграл. ср. СК}} = 0,6956$. Менее комфортные условия пребывания имеют (по рангу) $J_{\text{комфорт. терр. интеграл.}}$: Краевой ЦСО (0,3949); Петровский ЦСОН (0,3852); Буденновский КЦСОН (0,3181); Красногвардейский КЦСОН (0,2295).

Самые комфортные условия созданы (по рангу): Краевой СОЦ «Кавказ» г. Ессентуки (1); Грачевский КЦСОН (0,9993); Минераловодский ЦСОН (0,9905); Труновский КЦСОН (0,9604).

Большее влияние на снижение интегральных индексов комфортности условий пребывания оказало отсутствие аудио- и видео информаторов и недостаточная доступность санитарно-гигиенического оборудования для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3. Доступность получения социальных услуг

Доступность предоставляемых социальных услуг определялась по отсутствию времени задержек и оценке респондентами доступности социальной услуги с позиций организации процесса оказания услуг. Данные, представленные в табл. 4, позволяют констатировать высокий уровень доступности социальных услуг, оказываемых в учреждениях социального обслуживания края: среднее по краю значения индекса доступности социальных услуг составил $J_{\text{интеграл. доступность ср СК}} = 0,9472$. Разница самых высоких и самых низких значений индекса доступности по учреждениям составляет 0,1661 пункта. Более доступны $J_{\text{интеграл. доступность}}$ (по рангу) социальные услуги в учреждениях: Красногвардейский КЦСОН (0,9958); Минераловодский ЦСОН (0,9946); Ипатовский ЦСОН (0,9908); Грачевский КЦСОН (0,9897).

Таблица 3. - Индексы, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и физическую доступность их получения.

	<i>J</i> оборуд. терр. ОВЗ	<i>J</i> доступн вход ОВЗ	<i>J</i> доступн спец сан-гиг ОВЗ	<i>Av</i> аудио- видео информатор ОВЗ	<i>J</i> доступ- ности услуг, (физ.)	<i>J</i> благоустр, содерж. помещений и терр. СУ	<i>J</i> комфорт. терр. УСО интеграл
Александровский КЦСОН	0,6337	0,6096	0,631	0,5722	0,9412	0,6604	0,6747
Андроповский ЦСОН	0,7213	0,7459	0,5410	0,6066	0,9590	0,8361	0,7350
Арзгирский КЦСОН	0,9714	0,9714	0,9214	0,1714	0,9286	0,9786	0,8238
Благодарненский ЦСОН	0,3865	0,3652	0,4043	0,0532	0,9362	0,9043	0,5083
Буденновский КЦСОН	0,3662	0,4014	0,3239	0,0282	0,4225	0,3662	0,3181
Георгиевский ЦСОН	0,47	0,4715	0,3694	0,3724	0,5255	0,3393	0,4247
Грачевский КЦСОН	1	1	1	1	1	0,9959	0,9993
Железноводский КЦСОН	0,8429	0,8286	0,7429	0,2857	0,8429	0,7429	0,7143
Изобильненский ЦСОН	0,9317	0,9399	0,8579	0,7814	0,9672	0,9454	0,9039
Ипатовский ЦСОН	0,8971	0,9097	0,7941	0,4937	0,9979	0,9685	0,8435
Кавказ СОЦ г. Ессентуки	1	1	1	1	1	1	1,0000
Кировский ЦСОН	0,5147	0,5686	0,2304	0,1814	0,8922	0,5784	0,4943
Кисловодский КЦСОН	0,4917	0,4875	0,4833	0,2417	0,9167	0,5417	0,5271
Кочубеевский КЦСОН	0,9643	0,9196	0,9554	0,6696	1,0000	1,0000	0,9182
Краевой ЦСО	0,4	0,4538	0,2654	0,3038	0,5538	0,3923	0,3949
Красногвардейский КЦСОН	0,2288	0,2331	0,1356	0,1441	0,2797	0,3559	0,2295
Курский ЦСОН	0,5243	0,4861	0,3854	0,4653	0,8889	0,5625	0,5521
Левокумский КЦСОН	0,8621	0,8851	0,8103	0,0977	0,9368	0,7816	0,7289
Лермонтовский КЦСОН	0,975	0,9875	0,9	0,875	0,975	1	0,9521
Минераловодский ЦСОН	0,9911	0,9875	0,9929	0,9714	1	1	0,9905
Невинномысский ЦСОН	0,9469	0,958	0,9513	0,9137	0,9801	0,9823	0,9554
Нефтекумский КЦСОН	0,8506	0,8506	0,8831	0,8831	0,9935	0,9221	0,8972
Новоалександровский КЦСОН	0,9359	0,9103	0,6453	0,6838	1	0,8932	0,8448
Новоселицкий ЦСОН	0,4531	0,5	0,3906	0,0938	0,8281	0,3984	0,4440
Петровский ЦСОН	0,3671	0,4161	0,2587	0,2622	0,5839	0,4231	0,3852
Предгорный КЦСОН	0,3859	0,3923	0,3756	0,3538	0,9564	0,9538	0,5696
Пятигорский КЦСОН	0,5591	0,6591	0,5273	0,3273	0,9091	0,7409	0,6205

Советский КЦСОН	0,6302	0,6604	0,6151	0,4792	0,7585	0,6698	0,6355
Степновский ЦСОН	0,7264	0,7453	0,717	0,7075	0,8774	0,783	0,7594
Труновский КЦСОН	0,9262	0,959	0,918	1	1	0,959	0,9604
Туркменский ЦСОН	0,78	0,8	0,66	0,72	0,84	0,96	0,7933
Шпаковский КЦСОН	0,6472	0,6611	0,625	0,3472	0,8889	0,8	0,6616
Среднее по СК	0,6994	0,7114	0,6347	0,5027	0,8619	0,7636	0,6956

Таблица 4 - Индексы, характеризующие доступность социальных услуг

№ п./п.	Наименование учреждения	<i>J</i> отсутствие ожидания услуги (своевременность оказания услуги)	<i>J</i> отсутствие ожидания информ. (быстрота информирования)	<i>J</i> отсутствие очереди на зачисление на обслуживание	<i>J</i> доступностью соц услуг	<i>Av</i> пост связи с персоналом	<i>J</i> интеграл доступность по учреждению
1	Александровский КЦСОН	1	0,9251	0,9572	0,9519	0,9892	0,9647
2	Андроповский ЦСОН	1	0,7541	0,9672	1,0000	0,9836	0,9410
3	Арзгирский КЦСОН	1	0,9571	0,6143	0,9	0,9265	0,8796
4	Благодарненский ЦСОН	1	0,9504	0,9433	0,8617	0,9928	0,9496
5	Буденновский КЦСОН	1	0,8873	0,9296	0,8451	0,971	0,9266
6	Георгиевский ЦСОН	1	0,8048	0,8769	0,9099	0,9108	0,9005
7	Грачевский КЦСОН	1	0,9752	1	0,9731	1	0,9897
8	Железноводский КЦСОН	0,9714	0,9429	0,9714	0,8571	1	0,9486
9	Изобильненский ЦСОН	1	0,8962	0,9508	0,9645	0,9887	0,9600
10	Ипатовский ЦСОН	1	0,9706	1	0,9832	1	0,9908
11	Кавказ СОЦ г. Ессентуки	1	0,8333	0,9524	0,9405	1	0,9452
12	Кировский ЦСОН	1	0,9314	0,9118	0,9167	0,9897	0,9499
13	Кисловодский КЦСОН	1	0,7167	0,9833	0,85	0,9917	0,9083
14	Кочубеевский КЦСОН	0,9821	1,0000	1,0000	0,8929	0,9464	0,9643
15	Краевой ЦСО	0,9923	0,9731	0,8846	0,8808	0,9921	0,9446
16	Красногвардейский КЦСОН	1	1	0,9915	0,9873	1	0,9958
17	Курский ЦСОН	1	0,9722	0,9167	0,9549	0,9714	0,9630
18	Левокумский КЦСОН	1	0,9655	1	0,8448	0,9535	0,9528
19	Лермонтовский КЦСОН	1	0,925	0,975	0,975	1	0,9750
20	Минераловодский ЦСОН	1	0,9786	1	0,9946	1	0,9946
21	Невинномысский ЦСОН	1	0,969	0,8982	0,9336	1	0,9602
22	Нефтекумский КЦСОН	1	0,9221	0,961	0,9156	0,9605	0,9518

23	Новоалександровский КЦСОН	1	0,9573	0,9744	0,9829	0,9487	0,9727
24	Новоселицкий ЦСОН	1	0,9688	0,9688	0,9453	1	0,9766
25	Петровский ЦСОН	1	0,9231	0,958	0,9231	0,9291	0,9467
26	Предгорный КЦСОН	1	0,8949	0,9744	0,7462	0,992	0,9215
27	Пятигорский КЦСОН	1	0,9773	0,9909	0,9591	0,9817	0,9818
28	Советский КЦСОН	1	0,8736	0,6038	0,8925	0,9884	0,8717
29	Степновский ЦСОН	1	0,9811	0,9906	0,9434	1	0,9830
30	Труновский КЦСОН	1	0,9672	0,9508	0,959	0,9836	0,9721
31	Туркменский ЦСОН	1	1	0,68	0,86	0,96	0,9000
32	Шпаковский КЦСОН	0,95	0,7944	0,7667	0,7694	0,8679	0,8297
	Средний индекс по СК	0,9967	0,9246	0,9232	0,9161	0,9756	0,9472

Последние места в ранге занимают по доступности социальных услуг Шпаковский КЦСОН (0,8297); Советский КЦСОН (0,8717); Арзгирский КЦСОН (0,8796). Важно здесь повторить, что доступность предоставления социальных услуг в крае много выше среднего уровня индексов, а максимально возможный $J_{\text{интеграл, доступность max.}} = 1$.

4. Регулярность предоставления социальных услуг, включая время ожидания предоставления социальной услуги

Помимо комфортности и доступности помещений, оборудования, доступности самих социальных услуг, важным представляется оценить регулярность получения клиентами социальных услуг, включая время ожидания предоставления услуги. Мнение респондентов приведено в табл. 5.

При этом максимальные оценки получателей услуг $J_{\text{интеграл, регулярн (по рангу)}}$ получили: Грачевский КЦСОН (0,9972); Новоалександровский КЦСОН (0,9972); Минераловодский ЦСОН (0,9928); Краевой СОЦ «Кавказ» (0,9921). Минимальные оценки (по рангу) – Буденновский КЦСОН (0,8342); Труновский КЦСОН (0,8087); Шпаковский КЦСОН (0,7910); Пятигорский КЦСОН (0,7848).

Важно отметить, что регулярность предоставления социальных услуг в крае выше среднего уровня индексов: средние по краю интегральные индексы составляет $J_{\text{интеграл, регулярн. ср. СК}} = 0,9226$ (максимально возможное значение индекса составляет 1,0).

Таблица 5. – Регулярность предоставления социальных услуг

№ п./п.	Наименование учреждения	<i>J</i> отсутствие пропусков план. посещения клиентов	<i>J</i> отсутствие опозданий	<i>N</i> <i>Av</i> задержки заказ услуг, ср. взвеш.	<i>J</i> интеграл. регулярн. учрежд.
1	Александровский КЦСОН	0,9508	0,893	1	0,9479
2	Андроповский ЦСОН	0,9836	0,9836	1,0000	0,9891
3	Арзгирский КЦСОН	0,8382	0,8429	0,981	0,8874
4	Благодарненский ЦСОН	0,9549	0,9645	1	0,9731
5	Буденновский КЦСОН	0,8	0,7465	0,9561	0,8342
6	Георгиевский ЦСОН	0,897	0,8258	1	0,9076
7	Грачевский КЦСОН	0,9959	0,9959	0,9998	0,9972
8	Железноводский КЦСОН	1	0,7143	0,9918	0,9020
9	Изобильненский ЦСОН	0,9286	0,9563	1	0,9616
10	Ипатовский ЦСОН	0,9701	0,9748	0,9874	0,9774
11	Кавказ СОЦ г. Ессентуки	1	0,9762	1	0,9921
12	Кировский ЦСОН	0,8958	0,8529	0,9804	0,9097
13	Кисловодский КЦСОН	0,916	0,8917	1	0,9359
14	Кочубеевский КЦСОН	0,9107	1,0000	1,0000	0,9702
15	Краевой ЦСО	0,9524	0,8308	0,9919	0,9250
16	Красногвардейский КЦСОН	0,9492	1	1	0,9831
17	Курский ЦСОН	0,844	0,8403	0,9931	0,8925
18	Левокумский КЦСОН	0,9759	0,931	1	0,9690
19	Лермонтовский КЦСОН	0,9375	0,75	0,95	0,8792
20	Минераловодский ЦСОН	0,9929	0,9857	0,9998	0,9928
21	Невинномысский ЦСОН	0,9513	0,969	0,9245	0,9483
22	Нефтекумский КЦСОН	0,974	0,974	1	0,9827
23	Новоалександровский КЦСОН	1	0,9915	1	0,9972
24	Новоселицкий ЦСОН	0,9688	0,9844	0,9991	0,9841
25	Петровский ЦСОН	0,85	0,9091	0,9856	0,9149
26	Предгорный КЦСОН	0,748	0,7641	0,9949	0,8357
27	Пятигорский КЦСОН	0,6818	0,6727	1	0,7848
28	Советский КЦСОН	0,8522	0,7736	0,9938	0,8732
29	Степновский ЦСОН	0,8679	0,9057	1	0,9245
30	Труновский КЦСОН	0,7377	0,7377	0,9508	0,8087
31	Туркменский ЦСОН	0,8	0,84	0,9154	0,8518
32	Шпаковский КЦСОН	0,7451	0,6833	0,9446	0,7910

	Средний индекс по СК	0,9022	0,8800	0,9856	0,9226
--	----------------------	--------	--------	--------	--------

5. Отношение персонала социального учреждения, доброжелательность, вежливость, профессионализм и компетентность работников организации социального обслуживания

Значимым фактором, определяющим качество социального обслуживания, является профессионализм и компетентность работников организации, их отношение к получателям социальных услуг. Респондентам предлагалось оценить по рейтинговым шкалам (от «очень низкие/плохие» до «очень высокие/хорошие») вежливость, внимательность и доброжелательность работников соответствующего учреждения социального обслуживания. И по аналогичной шкале компетентность и профессионализм специалистов учреждения, рис. 11, 12. Далее рассчитывались средневзвешенные значения соответствующих индексов ($J_{\text{ввк. ср. взвеш.}}$ и $J_{\text{компет, проф. ср. взвеш.}}$), позволяющие провести сравнительную оценку (рис. 13). В тоже время для повышения объективности оценок в анкете были предложены дополнительные вопросы, характеризующие социальную практику оказания профессиональных услуг социального обслуживания, например о внешнем виде работников и их поведении во время профессиональной деятельности. Сравнительные оценки приведены в табл. 6. Необходимо отметить, что интегральные показатели профессионализма и компетентность работников организации, их отношение к получателям социальных услуг всех учреждений расположены в коридоре значений от максимального $J_{\text{интеграл. профессионализма, max}} = 0,993$ (Красногвардейский КЦСОН) до минимального $J_{\text{интеграл. профессионализма, min}} = 0,9006$ (Шпаковский КЦСОН). Столь узкий разброс значений индексов свидетельствует об весьма высокой оценке получателями социальных услуг профессионального уровня специалистов учреждений.

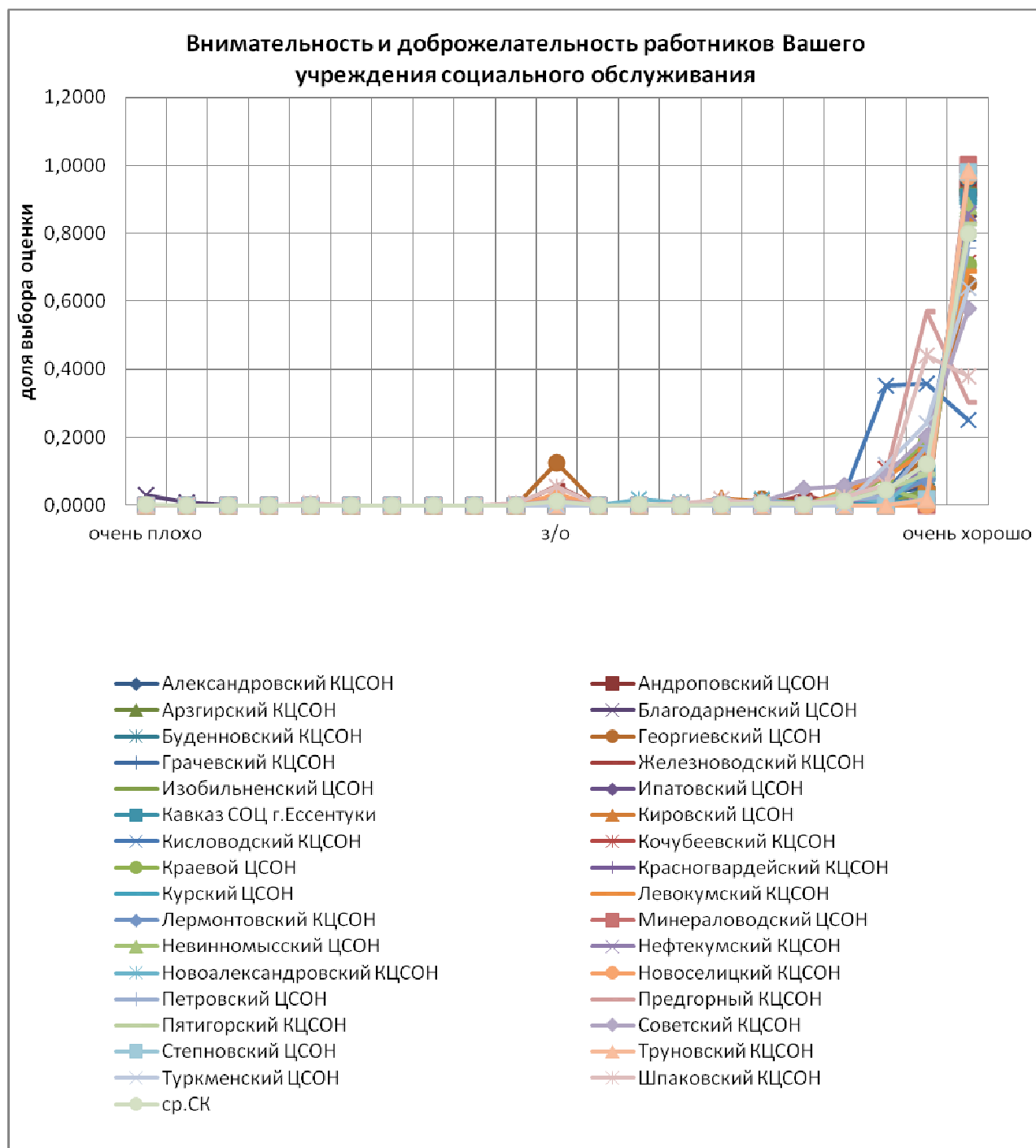


Рис. 11.

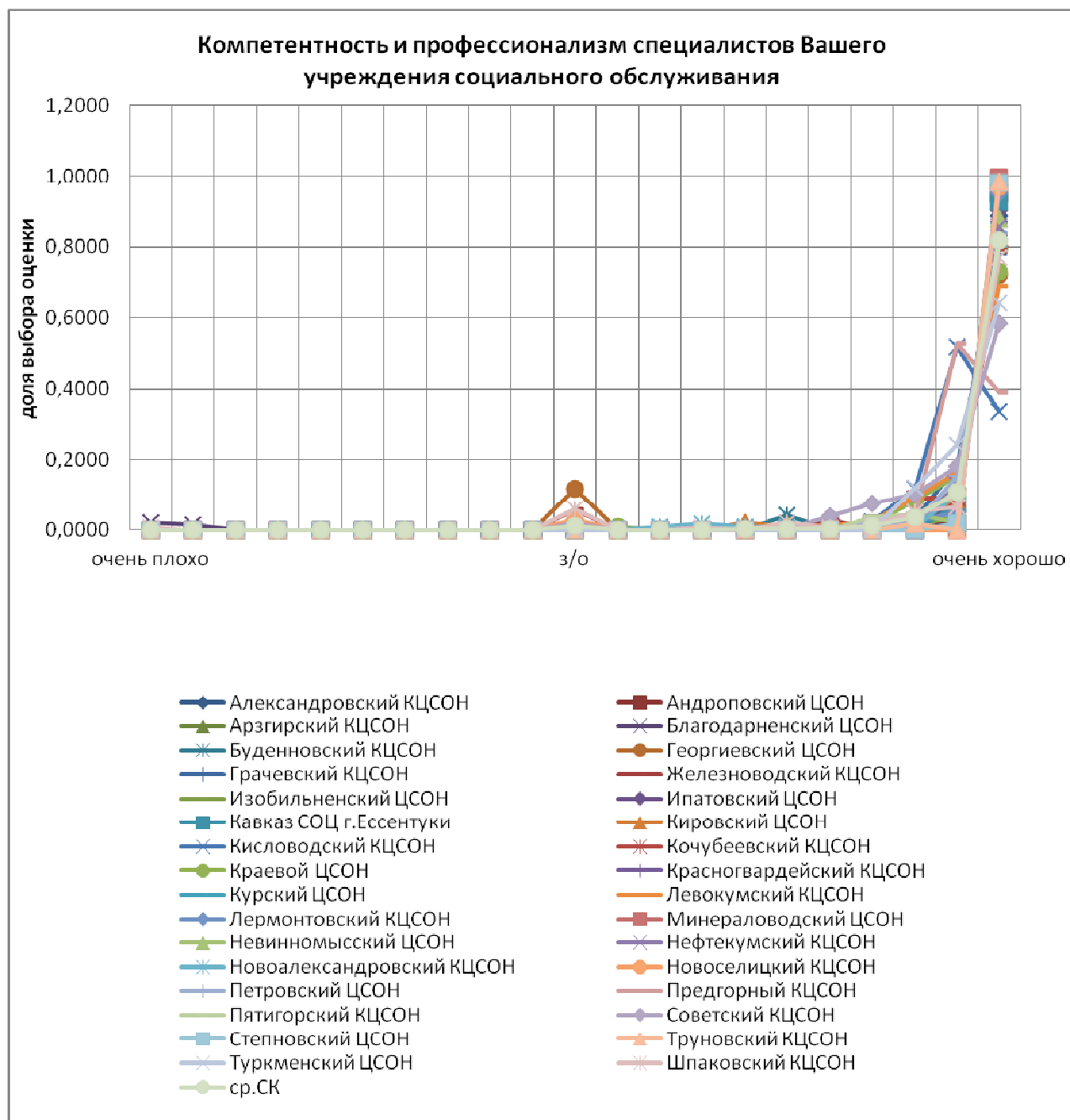


Рис. 12

Таблица 6. – Интегральная оценка социальной практики профессиональной деятельности работников учреждений социального обслуживания

№ п./п.	Наименование учреждения	J ввк ср. взвеш.	J компет, проф. ср.взвеш.	J внешний вид персонала	J без конфликтн	J интеграл. профессионализма
1	Александровский КЦСОН	0,9904	0,9896	0,9626	0,9679	0,9776
2	Андроповский ЦСОН	0,9943	0,9951	0,9590	0,9836	0,9830
3	Арзгирский КЦСОН	0,9921	0,9086	0,8357	0,9143	0,9127
4	Благодарненский ЦСОН	0,95	0,9571	0,8936	0,9291	0,9325
5	Буденновский КЦСОН	0,993	0,9831	0,9296	1	0,9764
6	Георгиевский ЦСОН	0,9174	0,9267	0,9745	0,961	0,9449
7	Грачевский КЦСОН	0,9866	0,987	0,9566	0,9876	0,9795
8	Железноводский КЦСОН	0,9657	0,96	0,9571	0,9143	0,9493
9	Изобильненский ЦСОН	0,991	0,9921	0,9563	0,9563	0,9739
10	Ипатовский ЦСОН	0,9983	0,9943	0,9916	0,9076	0,9730
11	Кавказ СОЦ г. Ессентуки	0,9952	0,9964	0,9048	1	0,9741
12	Кировский ЦСОН	0,9789	0,977	0,9118	0,9412	0,9522
13	Кисловодский КЦСОН	0,9379	0,9546	0,9	0,95	0,9356
14	Кочубеевский КЦСОН	0,9786	0,9839	0,8571	0,8929	0,9281
15	Краевой ЦСО	0,9715	0,9765	0,9192	0,8538	0,9303
16	Красногвардейский КЦСОН	0,9941	0,9864	1	0,9915	0,9930
17	Курский ЦСОН	0,9986	0,9948	0,9757	0,9236	0,9732
18	Левокумский КЦСОН	0,9684	0,9701	0,9655	0,9655	0,9674
19	Лермонтовский КЦСОН	0,99	1,02	0,9125	0,95	0,9681
20	Минераловодский ЦСОН	1	0,9982	0,9839	0,9679	0,9875
21	Невинномысский ЦСОН	0,9794	0,9796	0,9801	0,9823	0,9804
22	Нефтекумский КЦСОН	0,9909	0,9922	0,9805	0,987	0,9877
23	Новоалександровский КЦСОН	0,9675	0,9688	0,9786	0,9658	0,9702
24	Новоселицкий ЦСОН	0,9844	0,9844	0,9766	0,9688	0,9786
25	Петровский ЦСОН	0,9773	0,986	0,9545	0,979	0,9742
26	Предгорный КЦСОН	0,9522	0,9563	0,9628	0,9538	0,9563
27	Пятигорский КЦСОН	0,9855	0,985	0,9455	0,9818	0,9745
28	Советский КЦСОН	0,953	0,9534	0,8774	0,9094	0,9233
29	Степновский ЦСОН	0,9991	0,9991	1	0,9623	0,9901
30	Труновский КЦСОН	0,9992	0,9984	1	0,8852	0,9707
31	Туркменский ЦСОН	0,976	0,976	0,88	0,88	0,9280
32	Шпаковский КЦСОН	0,9239	0,9453	0,8944	0,8389	0,9006

	Средний индекс по СК	0,9775	0,9774	0,9430	0,9454	0,9608
--	-----------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Полученные дополнительные индексы показали, что клиентов ряда учреждений не всегда устраивает внешний вид работников (Арзгирский, Кочубеевский, Советский и некоторые другие центры.), рис. 13. Имеют место и конфликты работники учреждений социального обслуживания – получатели услуг (например, в Шпаковском КЦСОН, Краевом ЦСО, Туркменском ЦСОН, Труновском КЦСОН и др.). Есть проблемы с вежливостью и внимательностью как профессиональными качествами специалистов (Шпаковского КЦСОН, Георгиевского КЦСОН, Арзгирского КЦСОН). С учетом полученных данных, необходима организация плановых мероприятий по минимизации проявлений «профессионального выгорания».

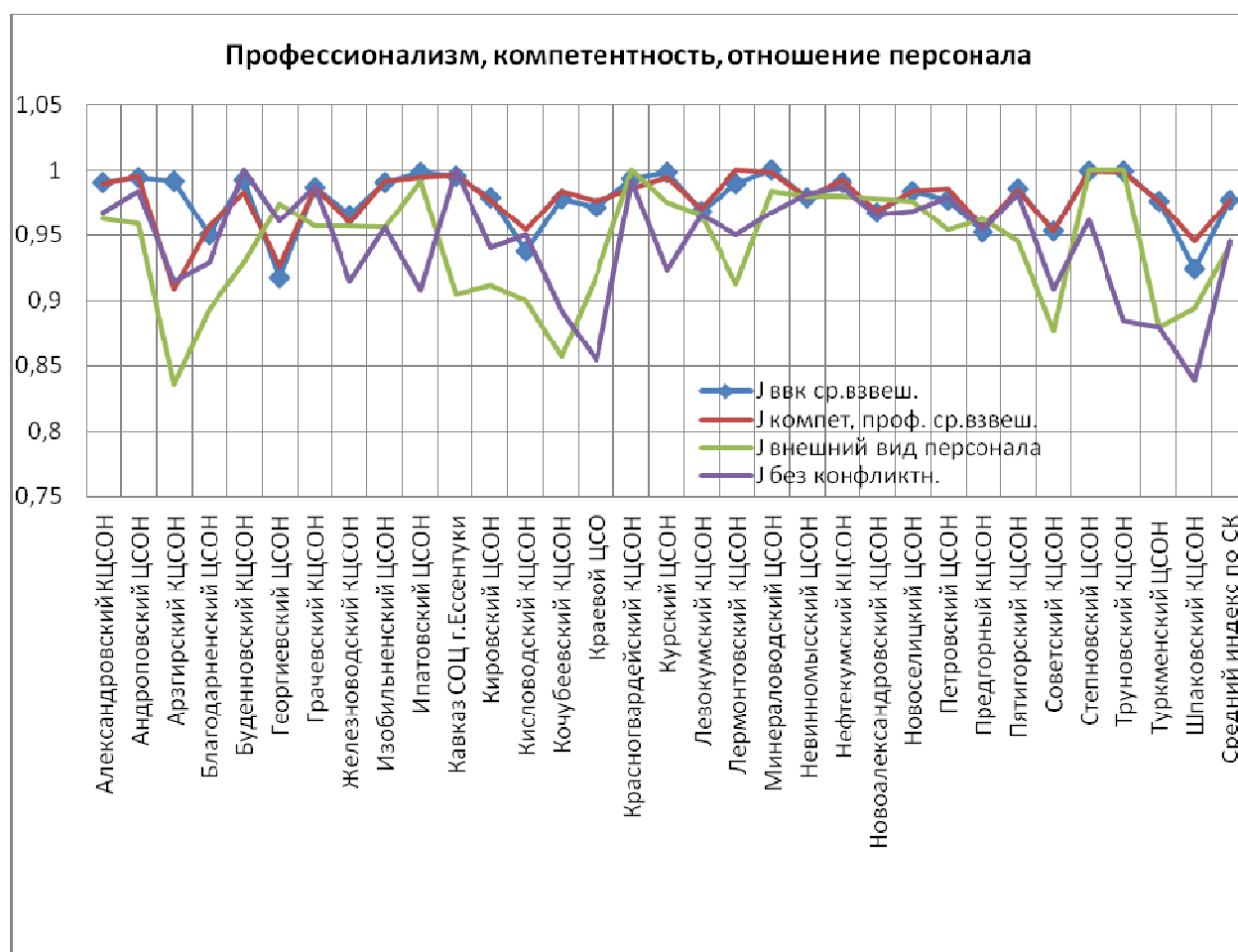


Рис. 13.

6. Удовлетворенность получателей предоставляемыми услугами, включая оценку качества оказания услуг

Важнейшим аспектом исследования являлась оценка удовлетворенность получателей социальным обслуживанием, включавшая группировку 15 показателей, характеризующих изменения качества жизни респондентов после зачисления на социальное обслуживание (рис. 14, табл. 7), условия пребывания в учреждении (рис. 15, табл. 8) и условия, созданные для процесса оказания социальных услуг (рис. 16, табл. 9). Значения индексов свидетельствуют, что наиболее проблемными являются вопросы организации санитарно-гигиенических помещений для инвалидов, есть замечания и по содержанию этого оборудования.

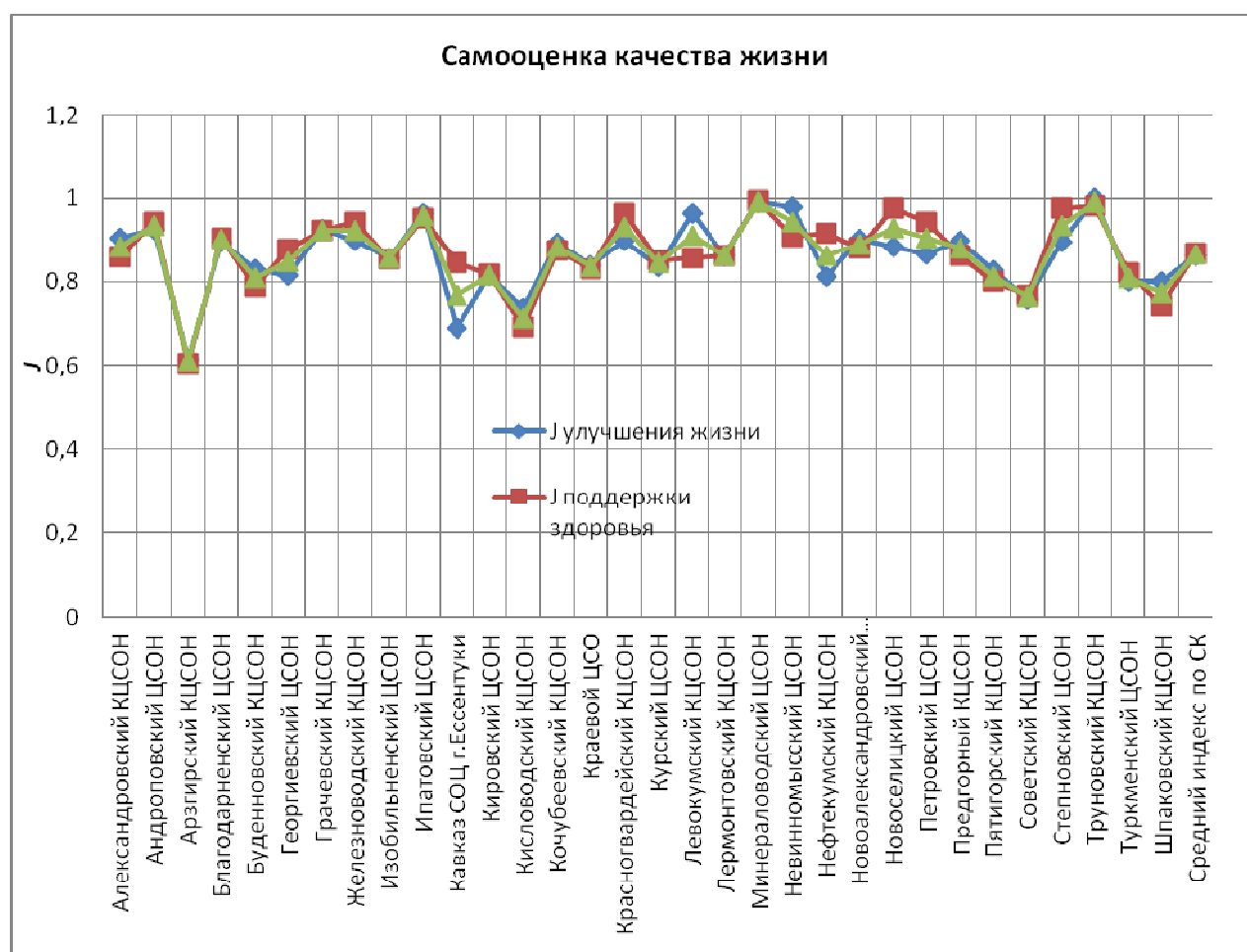


Рис. 14

Таблица 7. - Индексы, характеризующие удовлетворенность изменением качества жизни клиентов

№ п./п.	Наименование учреждения	Ј улучшения жизни	Ј поддержки здоровья	Ј кач. жизни
1	Александровский КЦСОН	0,9064	0,861	0,8837
2	Андроповский ЦСОН	0,9262	0,9426	0,9344
3	Арзгирский КЦСОН	0,6143	0,6071	0,6107
4	Благодарненский ЦСОН	0,8972	0,9043	0,9008
5	Буденновский КЦСОН	0,831	0,7887	0,8099
6	Георгиевский ЦСОН	0,8153	0,8784	0,8469
7	Грачевский КЦСОН	0,9256	0,9215	0,9236
8	Железноводский КЦСОН	0,9	0,9429	0,9215
9	Изобильненский ЦСОН	0,8579	0,8552	0,8566
10	Ипатовский ЦСОН	0,9643	0,9538	0,9591
11	Кавказ СОЦ г. Ессентуки	0,6905	0,8452	0,7679
12	Кировский ЦСОН	0,8137	0,8186	0,8162
13	Кисловодский КЦСОН	0,7375	0,6917	0,7146
14	Кочубеевский КЦСОН	0,8929	0,8750	0,8840
15	Краевой ЦСО	0,8385	0,8308	0,8347
16	Красногвардейский КЦСОН	0,8983	0,9661	0,9322
17	Курский ЦСОН	0,8368	0,8507	0,8438
18	Левокумский КЦСОН	0,9655	0,8563	0,9109
19	Лермонтовский КЦСОН	0,8625	0,8625	0,8625
20	Минераловодский ЦСОН	0,9911	0,9946	0,9929
21	Невинномысский ЦСОН	0,9801	0,9093	0,9447
22	Нефтекумский КЦСОН	0,8117	0,9156	0,8637
23	Новоалександровский КЦСОН	0,9017	0,8803	0,8910
24	Новоселицкий ЦСОН	0,8828	0,9766	0,9297
25	Петровский ЦСОН	0,8671	0,9441	0,9056
26	Предгорный КЦСОН	0,8987	0,8628	0,8808
27	Пятигорский КЦСОН	0,8273	0,8	0,8137
28	Советский КЦСОН	0,7585	0,7679	0,7632
29	Степновский ЦСОН	0,8962	0,9764	0,9363
30	Труновский КЦСОН	1	0,9836	0,9918
31	Туркменский ЦСОН	0,8	0,82	0,8100
32	Шпаковский КЦСОН	0,8	0,7444	0,7722

Средний индекс по СК	0,8622	0,8696	0,8659
----------------------	--------	--------	--------

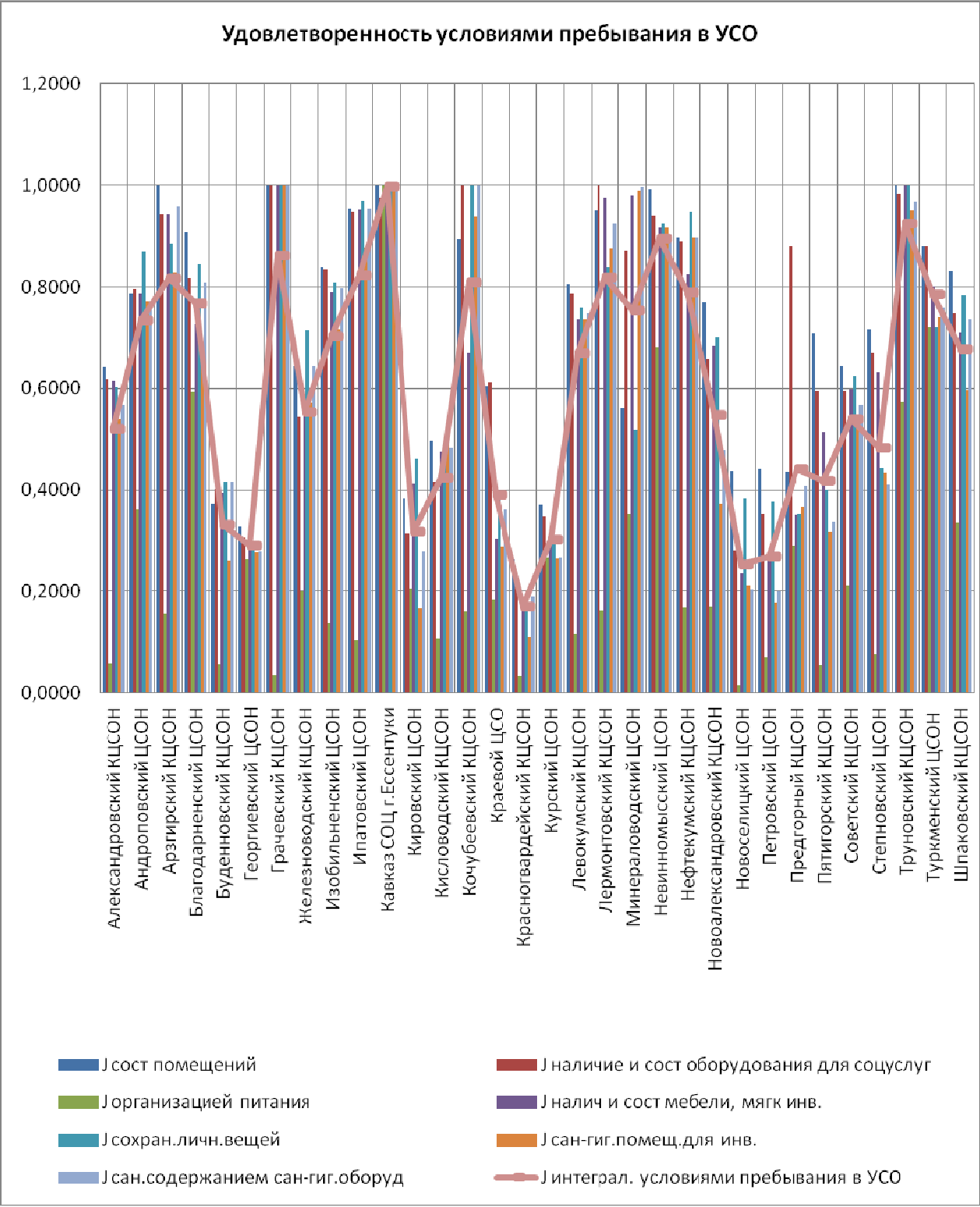


Рис. 15

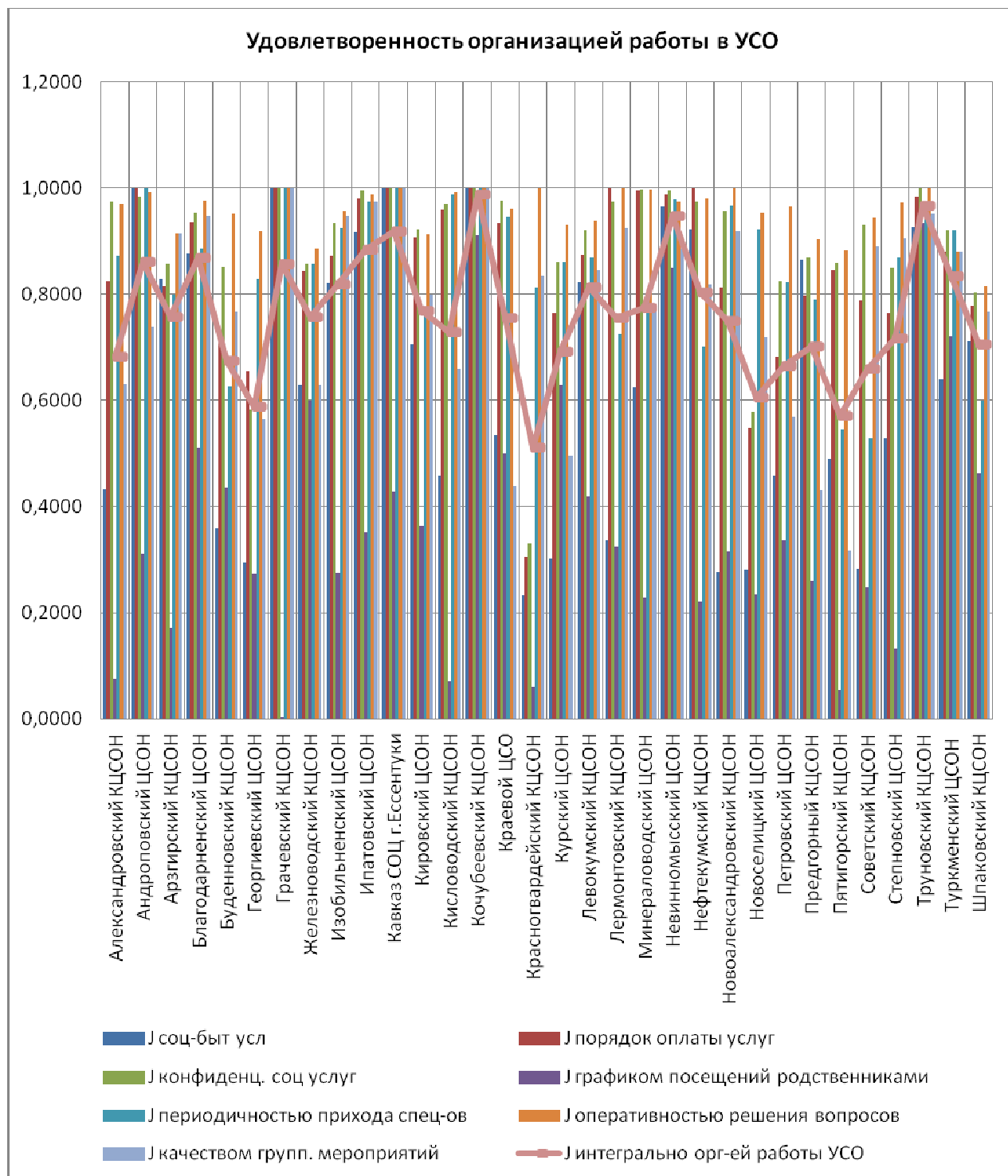


Рис. 16.

Таблица 8. - Удовлетворенность условиями пребывания в учреждении

Учреждение	У сост. помеще-ний	У наличие и сост. оборудова-ния для соц.услуг	У организа-цией питания	У налич. и сост. мебели, мягк. инв.	У сохран. личн. вещей	У сан-гиг. помещ. для инв.	У сан. содер-жанием сан-гиг. оборуд	У интеграл. условиями пребывания в УСО
Александровский КЦСОН	0,6417	0,6176	0,0588	0,6150	0,6016	0,5401	0,5668	0,5202
Андроповский ЦСОН	0,7869	0,7951	0,3607	0,7869	0,8689	0,7705	0,7705	0,7342
Арзгирский КЦСОН	1,1000	0,9429	0,1571	0,9429	0,8857	0,8286	0,9571	0,8306
Благодарненский ЦСОН	0,9078	0,8156	0,5922	0,7270	0,8440	0,6773	0,8085	0,7675
Буденновский КЦСОН	0,3732	0,4014	0,0563	0,3944	0,4155	0,2606	0,4155	0,3310
Георгиевский ЦСОН	0,3273	0,3063	0,2628	0,2913	0,2853	0,2763	0,2793	0,2898
Грачевский КЦСОН	1,0	1,0	0,0351	1,0	1,0	1,0	1,0	0,8622
Железноводский КЦСОН	0,6429	0,5429	0,2000	0,5571	0,7143	0,5714	0,6429	0,5531
Изобильненский ЦСОН	0,8388	0,8333	0,1366	0,7896	0,8087	0,7158	0,7978	0,7029
Ипатовский ЦСОН	0,9538	0,9475	0,1029	0,9517	0,9706	0,8782	0,9538	0,8226
Кавказ СОЦ г. Ессентуки	1,0	0,9762	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,9966
Кировский ЦСОН	0,3824	0,3137	0,2059	0,4118	0,4608	0,1667	0,2794	0,3172
Кисловодский КЦСОН	0,4958	0,4167	0,1083	0,4750	0,4917	0,4917	0,4833	0,4232
Кочубеевский КЦСОН	0,8929	1,0	0,1607	0,6696	1,0	0,9375	1,0	0,8087
Краевой ЦСО	0,6038	0,6115	0,1846	0,3038	0,3846	0,2885	0,3615	0,3912
Красногвардейский КЦСОН	0,2627	0,2203	0,0339	0,1864	0,1822	0,1102	0,1907	0,1695
Курский ЦСОН	0,3715	0,3472	0,2674	0,2986	0,2917	0,2639	0,2674	0,3011
Левокумский КЦСОН	0,8046	0,7874	0,1149	0,7356	0,7586	0,7356	0,7471	0,6691
Лермонтовский КЦСОН	0,9500	1,0	0,1625	0,9750	0,8375	0,8750	0,9250	0,8179
Минераловодский ЦСОН	0,5607	0,8714	0,3536	0,9804	0,5179	0,9893	0,9964	0,7528
Невинномысский ЦСОН	0,9912	0,9403	0,6814	0,9159	0,9248	0,9159	0,9027	0,8960
Нефтекумский КЦСОН	0,8961	0,8896	0,1688	0,8247	0,9481	0,8961	0,8961	0,7885
Новоалександровский КЦСОН	0,7692	0,6581	0,1709	0,6838	0,7009	0,3718	0,4786	0,5476
Новоселицкий ЦСОН	0,4375	0,2813	0,0156	0,2344	0,3825	0,2109	0,2031	0,2522
Петровский ЦСОН	0,4406	0,3531	0,0699	0,2622	0,3776	0,1783	0,1993	0,2687
Предгорный КЦСОН	0,4359	0,8795	0,2897	0,3513	0,3538	0,3667	0,4077	0,4407
Пятигорский КЦСОН	0,7091	0,5955	0,0545	0,5136	0,4000	0,3182	0,3364	0,4182

Советский КЦСОН	0,6434	0,5943	0,2113	0,5981	0,6245	0,5415	0,5679	0,5401
Степновский ЦСОН	0,7170	0,6698	0,0755	0,6321	0,4434	0,4340	0,4104	0,4832
Труновский КЦСОН	1,0	0,9836	0,5738	1,0	1,0	0,9508	0,9672	0,9251
Туркменский ЦСОН	0,8800	0,8800	0,7200	0,8000	0,7200	0,7400	0,7600	0,7857
Шпаковский КЦСОН	0,8306	0,7472	0,3361	0,7111	0,7833	0,5972	0,7361	0,6774
Среднее по СК	0,7077	0,6944	0,2476	0,6444	0,6556	0,5906	0,6346	0,5964

Таблица 9. - Удовлетворенность условиями пребывания в учреждении
(организацией деятельности)

Учреждение	У соц- быт усл	У порядок оплаты услуг	У конфеде- нц. соц услуг	У графиком посещений родственн- иками	У периодичн- остью прихода спец-ов	У операти- вностью решения вопросов	У качеством групп. меропри- ятий	У интегр- ально орг-ей работы УСО
Александровский КЦСОН	0,4332	0,8235	0,9733	0,0749	0,8717	0,9706	0,6310	0,6826
Андроповский ЦСОН	1,0000	1,0000	0,9836	0,3115	1,0000	0,9918	0,7377	0,8607
Арзгирский КЦСОН	0,8286	0,8143	0,8571	0,1714	0,8000	0,9143	0,9143	0,7571
Благодарненский ЦСОН	0,8759	0,9362	0,9539	0,5106	0,8865	0,9752	0,9468	0,8693
Буденновский КЦСОН	0,3592	0,7254	0,8521	0,4366	0,6268	0,9507	0,7676	0,6741
Георгиевский ЦСОН	0,2943	0,6547	0,5826	0,2733	0,8288	0,9189	0,5646	0,5882
Грачевский КЦСОН	1,0000	1,0000	1,0000	0,0041	1,0000	1,0000	1,0000	0,8577
Железноводский КЦСОН	0,6286	0,8429	0,8571	0,6000	0,8571	0,8857	0,6286	0,7571
Изобильненский ЦСОН	0,8197	0,8716	0,9344	0,2760	0,9235	0,9563	0,9481	0,8185
Ипатовский ЦСОН	0,9160	0,9790	0,9958	0,3529	0,9748	0,9874	0,9748	0,8830
Кавказ СОЦ г. Ессентуки	1,0000	1,0000	1,0000	0,4286	1,0000	1,0000	1,0000	0,9184
Кировский ЦСОН	0,7059	0,9069	0,9216	0,3627	0,7745	0,9118	0,7990	0,7689
Кисловодский КЦСОН	0,4583	0,9583	0,9708	0,0708	0,9875	0,9917	0,6583	0,7280
Кочубеевский КЦСОН	1,0000	1,0000	1,0000	0,9107	1,0000	1,0000	1,0000	0,9872
Краевой ЦСО	0,5346	0,9346	0,9769	0,5000	0,9462	0,9615	0,4385	0,7560
Красногвардейский КЦСОН	0,2331	0,3051	0,3305	0,0593	0,8136	1,0000	0,8347	0,5109
Курский ЦСОН	0,3021	0,7639	0,8611	0,6285	0,8611	0,9306	0,4965	0,6920
Левокумский КЦСОН	0,8218	0,8736	0,9195	0,4195	0,8678	0,9368	0,8448	0,8120
Лермонтовский КЦСОН	0,3375	1,0000	0,9750	0,3250	0,7250	1,0000	0,9250	0,7554
Минераловодский ЦСОН	0,6250	0,9946	0,9964	0,2286	0,8036	0,9964	0,7714	0,7737
Невинномысский ЦСОН	0,9646	0,9867	0,9956	0,8496	0,9779	0,9735	0,8850	0,9476
Нефтекумский КЦСОН	0,9221	1,0000	0,9740	0,2208	0,7013	0,9805	0,8182	0,8024
Новоалександровск- ий КЦСОН	0,2778	0,8120	0,9573	0,3162	0,9658	1,0000	0,9188	0,7497
Новоселицкий ЦСОН	0,2813	0,5469	0,5781	0,2344	0,9219	0,9531	0,7188	0,6049

Петровский ЦСОН	0,4580	0,6818	0,8252	0,3357	0,8217	0,9650	0,5699	0,6653
Предгорный КЦСОН	0,8641	0,7974	0,8692	0,2590	0,7897	0,9038	0,4308	0,7020
Пятигорский КЦСОН	0,4909	0,8455	0,8591	0,0545	0,5455	0,8818	0,3182	0,5708
Советский КЦСОН	0,2830	0,7887	0,9302	0,2491	0,5283	0,9434	0,8906	0,6590
Степновский ЦСОН	0,5283	0,7642	0,8491	0,1321	0,8679	0,9717	0,9057	0,7170
Труновский КЦСОН	0,9262	0,9836	1,0000	0,9344	0,9672	1,0000	0,9508	0,9660
Туркменский ЦСОН	0,6400	0,8800	0,9200	0,7200	0,9200	0,8800	0,8800	0,8343
Шпаковский КЦСОН	0,7111	0,7778	0,8028	0,4639	0,6000	0,8139	0,7667	0,7052
Средний индекс по СК	0,6413	0,8515	0,8907	0,3661	0,8486	0,9546	0,7792	0,7617

В целом оценка респондентами условий пребывания в учреждении социального обслуживания, организации деятельности персонала (рис. 17) показывает наличие проблем материально-технического характера в Красногвардейском, Новоселицком, Петровском, Георгиевском, Кировском, Буденновском центрах. Ответы респондентов показывают наличие значительных проблем организационного и производственного характера (по рангу) в Георгиевский ЦСОН ($St_{\text{ср.острота орг.-упр. проблем}} = 0,4390$), Новоселицкий ЦСОН (0,4286); Красногвардейский КЦСОН (0,3402).

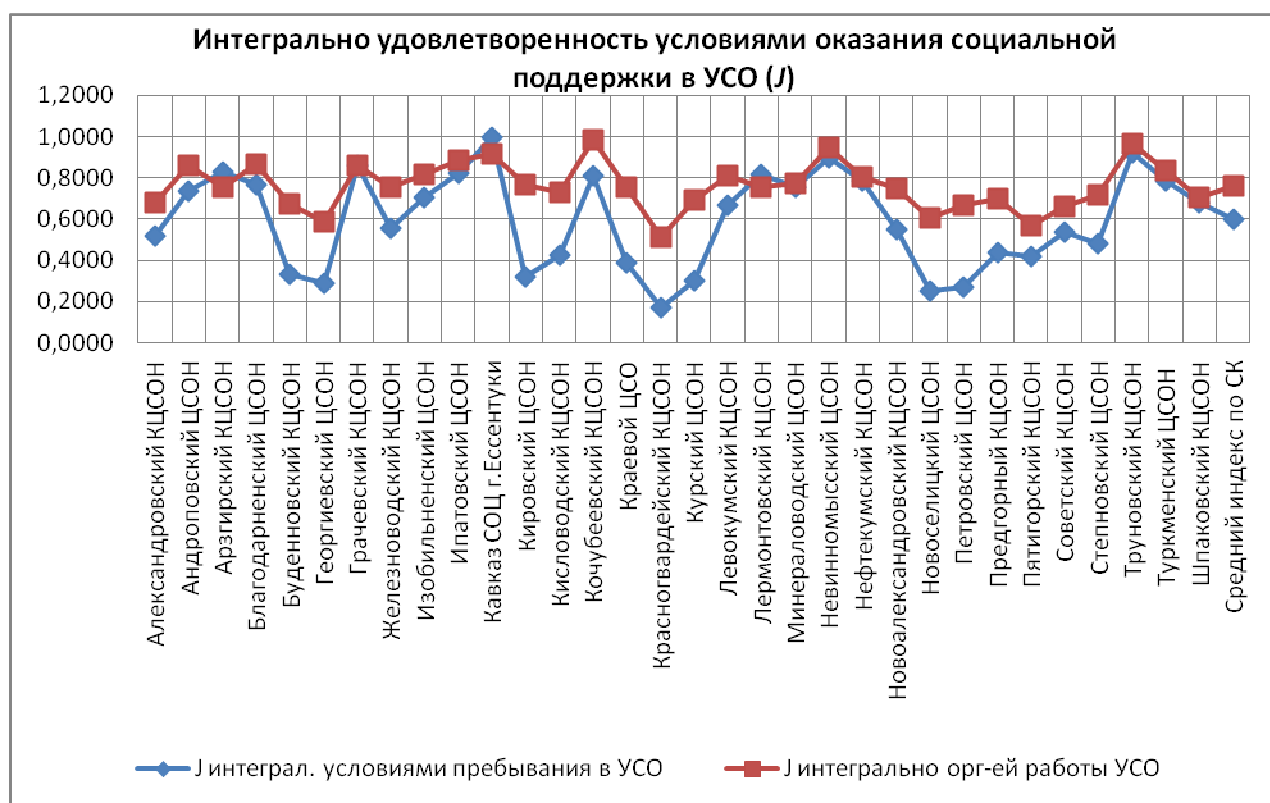


Рис. 17.

Часть показателей, по которым оценивалось качество оказания социального обслуживания, требуют того или иного уточнения, связанного со спецификой учреждения. Например, качество питания, его разнообразие и удовлетворенность вкусом, нуждаемость в питании в данном исследовании вообще не оценивались. Оценка качества питания, организуемого при надомном обслуживании клиентов, скрыта в интегральной оценке социально-бытовых услуг.

Низкие значения индекса удовлетворенности графиком посещения родственниками связаны с тем, что посещение родственниками не регламентируется учреждением (надомное или полу - стационарное обслуживание) или респонденты одиноки.

Таким образом, при проведении в дальнейшем исследований качества социального обслуживания в учреждениях с целью определения их рейтинга необходимо предусмотреть выделение специфической части, обеспечивающей оценку качества специальных услуг. Обобщенная оценка услуг, определяемая в опросе в соответствии с ФЗ № 442, не позволяет выделить детерминанты качества обслуживания в УСО. Соответственно, для обеспечения объективности оценки качества социального обслуживания необходима детализация показателей услуги (её аспектов), например, качества приготовления пищи или наличие парикмахерских/бытовых услуг в номенклатуре услуг УСО.

В завершение опроса респондентов просили оценить их удовлетворенность набором и качеством предоставляемых учреждением услуг (табл. 10). Обращает на себя внимание низкая удовлетворенность предлагаемым набором услуг в Красногвардейском КЦСОН (J набором услуг = 0,0847) и Шпаковском ЦСОН (0,3361). В тоже время полностью удовлетворены клиенты следующих учреждений: Андроповский ЦСОН, Краевой СОЦ «Кавказ», Кочубеевский КЦСОН, Лермонтовский КЦСОН, Труновский КЦСОН (по J набором услуг = 1,0). Наибольшее снижение среднего по краю показателя удовлетворенности набором и качеством услуг произошло за счет низких значений частных индексов, характеризующих социально-трудовые (минимальное значение $J_{\text{соц.-труд.}} = 0,0286$, Красногвардейский КЦСОН) и социально-педагогические услуги (минимальное значение частного индекса $J_{\text{соц.-пед.}} = 0,4318$, Курский ЦСОН).

Лучшие достижения по обеспечению востребованного набора и качества услуг у учреждений - J интегрально по учреждению (по рангу): Краевой СОЦ «Кавказ» (1,0); Лермонтовский КЦСОН (0,997), Грачевский КЦСОН (0,9967); Ипатовский ЦСОН (0,9921). Замыкают рейтинг учреждений по данному показателю (по рангу)

Георгиевский ЦСОН (0,6604), Курский ЦСОН (0,6564), Пятигорский КЦСОН (0,6509); Красногвардейский КЦСОН (0,4768).

Таблица 10. – Удовлетворенность набором и качеством предоставляемых услуг

	<i>J</i> набором услуг	<i>J</i> соц.- быт.	<i>J</i> соц.- мед.	<i>J</i> соц.- правов.	<i>J</i> соц.- пед.	<i>J</i> соц.- психол.	<i>J</i> соц.- труд.	<i>J</i> соц. коммуни- кации	<i>J</i> интегра- льно по учрежде- нию
Александровский КЦСОН	0,984	0,9023	0,8846	0,8125	0,7872	0,9528	0,1739	0,6753	0,7716
Андроповский ЦСОН	1	1	0,9636	1	1	0,9643	0,7333	0,96	0,9527
Арзгирский КЦСОН	0,8714	0,9138	0,9016	0,5385	0,5	0,5	0,4167	0,9318	0,6967
Благодарненский ЦСОН	0,9539	0,968	0,9651	1	0,9565	0,8269	0,7692	1	0,9300
Буденновский КЦСОН	0,9296	1	0,9464	1	1	0,9333	0,6	0,9512	0,9201
Георгиевский ЦСОН	0,6787	0,9594	0,8561	0,476	0,6026	0,7139	0,1923	0,8041	0,6604
Грачевский КЦСОН	0,9814	1	0,9975	1	1	1	1	0,9944	0,9967
Железноводский КЦСОН	0,9143	0,9677	0,9265	0,9583	1	1	0,8333	0,8571	0,9322
Изобильненский ЦСОН	0,9645	0,9759	0,979	0,9508	0,84	0,9605	0,3182	0,963	0,8690
Ипатовский ЦСОН	0,9937	0,9954	1	1	0,989	0,9588	1	1	0,9921
Кавказ СОЦ г. Ессентуки	1	1	1	1	1	1	1	1	1,0000
Кировский ЦСОН	0,9314	0,8764	0,908	0,5227	0,7692	0,8372	0,1667	0,8302	0,7302
Кисловодский КЦСОН	0,9333	0,9868	0,99	0,977	0,7857	0,8571	0,75	0,9925	0,9091
Кочубеевский КЦСОН	1	0,898	0,9674	1	1	1	1	0	0,8582
Краевой ЦСО	0,9	0,9792	0,9938	1	1	0,9605	1	1	0,9792
Красногвардейский КЦСОН	0,0847	0,9898	0,7917	0,4483	0	0,4929	0,0286	0,9783	0,4768
Курский ЦСОН	0,8854	0,8759	0,7965	0,6042	0,4318	0,4773	0,4762	0,7042	0,6564
Левокумский КЦСОН	0,9425	0,9808	0,9375	0,98	0,9412	0,8929	0,7143	0,9419	0,9164
Лермонтовский КЦСОН	1	1	1	0,9762	1	1	1	1	0,9970
Минераловодский ЦСОН	0,9607	1	0,9864	0,9867	1	1	0,5192	1	0,9316
Невинномысский ЦСОН	0,9602	0,9911	0,9861	0,7963	0,6878	0,6995	0,6173	0,6701	0,8011
Нефтекумский КЦСОН	0,987	0,9133	0,9911	1	0,9333	0,9512	0,8182	0,9756	0,9462
Новоалександров- ский КЦСОН	0,9829	0,9905	0,9949	0,9756	1	1	0,619	1	0,9454
Новоселицкий	0,9766	0,9833	0,9683	0,9524	0,925	0,7451	0,9286	0,9205	0,9250

ЦСОН									
Петровский ЦСОН	0,9755	0,937	0,9739	0,9653	0,9459	0,9722	0,4091	0,8013	0,8725
Предгорный КЦСОН	0,9513	0,9431	0,9793	0,9744	0,9688	0,9682	0,53	0,8994	0,9018
Пятигорский КЦСОН	0,9727	0,6729	0,6566	0,5104	0,561	0,6226	0,2857	0,925	0,6509
Советский КЦСОН	0,9415	0,8795	0,9606	0,961	0,9588	0,9444	0,9167	0,9444	0,9384
Степновский ЦСОН	0,967	0,9714	0,98	0,7746	0,7258	0,7463	0,5581	0,8243	0,8184
Труновский КЦСОН	1	0,9459	1	1	1	0,9792	1	1	0,9906
Туркменский ЦСОН	0,96	0,8	0,8235	0,8571	0,7	0,9286	0,4286	0,75	0,7810
Шпаковский КЦСОН	0,3361	0,7939	0,8429	0,7289	0,7319	0,7849	0,6333	0,8107	0,7078
Среднее по СК	0,9038	0,9404	0,9359	0,8665	0,8357	0,8647	0,6386	0,8783	0,8580

В тоже время общее отношение получателей услуг к оказываемой социальной поддержке возможно определить оценив готовность клиентов рекомендовать «свое» социальное учреждение своим близким и друзьям в случае необходимости (рис. 18). Практически все центры социального обслуживания рекомендуются клиентами своим друзьям и знакомым, причем коридор изменения частного индекса составляет $J_{\text{готовность рекомендации (min – max)}} = 0,8292 – 1,0$.



Рис. 18.

Полная сводная таблица частных и интегральных индексов оценки качества социального обслуживания респондентами – потребителями и законными представителями потребителей социальных услуг, приведена в Приложении В.

Итоговый рейтинг учреждений социального обслуживания в оценке респондентов представлен на рис. 20. Самый высокий показатель имеют (по рангу) Грачевский ЦСОН (0,9517), Краевой СОЦ «Кавказ» (0,9309), Труновский КЦСОН (0,9194), Лермонтовский КЦСОН (0,9808). Замыкают перечень (по рангу) Курский

ЦСОН (0,6647), Буденновский КЦСОН (0,6603), Георгиевский ЦСОН (0,6149) и Красногвардейский КЦСОН (0,5989).

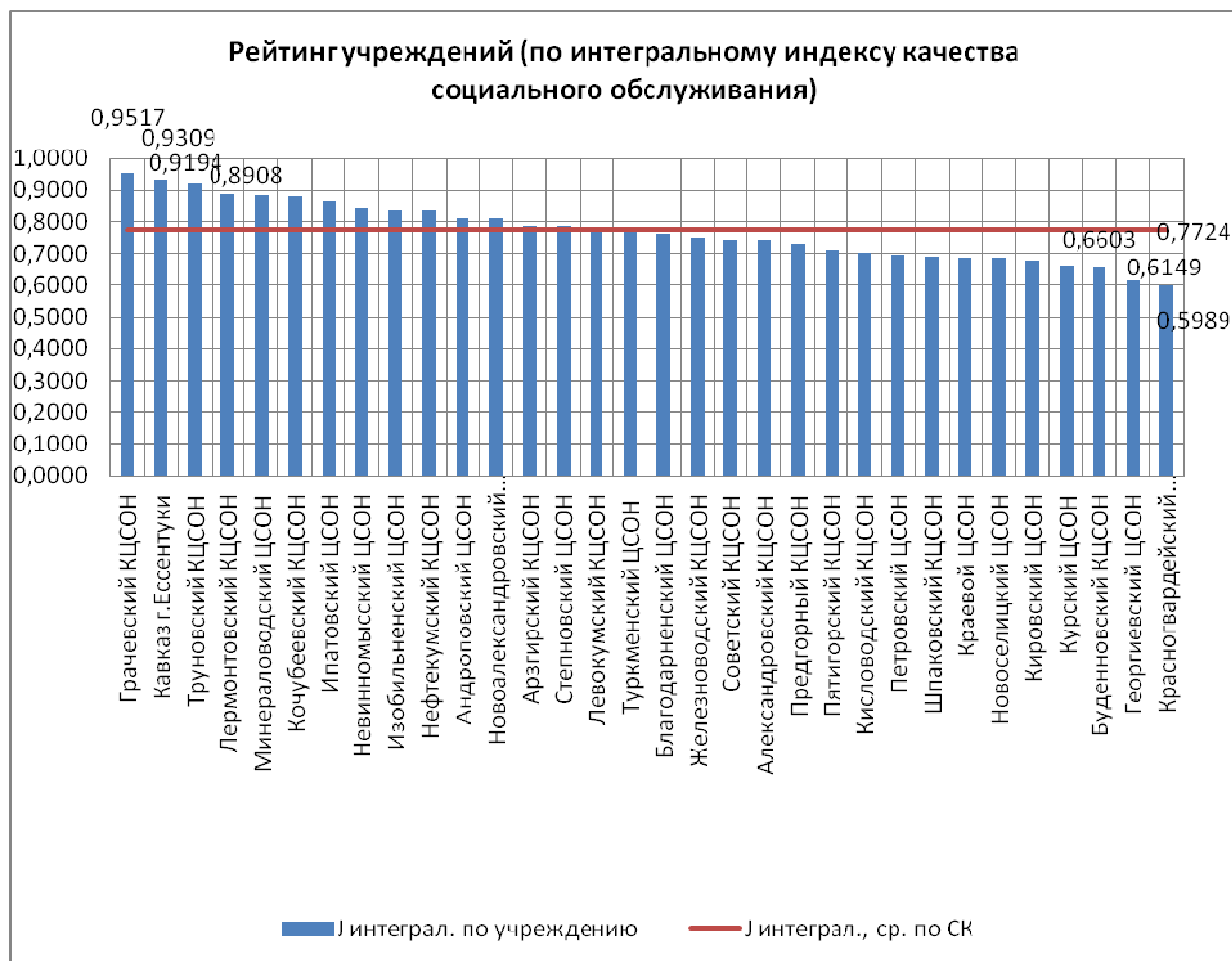


Рис. 25.

В тоже время все нижние интегральные оценки выше средней величины, равной $J_{\text{качество соц.обслуж. интеграл., среднее}} = 0,5$. В целом по краю интегральный индекс качества социального обслуживания в учреждениях социального обслуживания составляет $J_{\text{качество соц. обслуж. интеграл., ср. СК}} = 0,7724$.

Здесь необходимо отметить снижение достоверности полученной информации, связанное с формированием у респондентов «правильного» мнения с точки зрения руководителя учреждения или особенностями непосредственной жизненной ситуации респондента (зависимость реального положения респондента от качества взаимоотношений со специалистом или иным работником учреждения). Указанные трудности проведения полевого этапа, особенности социальных

учреждений были частично преодолены проведением качественной экспертной оценки и формированием дополнительного индекса $J_{\text{эксперта}}$. Индекс $J_{\text{эксперта}}$ включал оценку наличия/отсутствия информации о деятельности учреждения на информационных стендах, в брошюрах и буклетах (от 0 – нет информации, 1- информация имеется), оценку общего состояния учреждения, территории (от 0 – очень плохое до 1 - очень хорошее), качественную оценку социально-культурного, социально-психологического пространства, сформированного коллективом учреждения. $J_{\text{эксперта}}$ считали как среднее арифметическое значений указанных выше характеристик. Полученные результаты и предложения респондентов приведены в табл.11.

Помимо выявленных проблем формирование объективной оценки клиентами практики оказания социальных услуг потребовало учета особенностей социального обслуживания по типу предоставляемых услуг, например, обслуживание на дому, что не было определено Техническим заданием к договорам. С целью повышения качества и объективности оценки качества социального обслуживания, после обсуждения на рабочем совещании с представителями Заказчика, были проведены дополнительные расчеты. Интегральные индексы, характеризующие оценку потребителями социальных услуг качества обслуживания с исключением для респондентов – клиентов надомного обслуживания индексов $J_{\text{оборуд. терр. ОВЗ}}$, $J_{\text{доступн вход ОВЗ}}$, $J_{\text{доступн спец сан-гиг ОВЗ}}$, $J_{\text{Ав аудио-видео информатор ОВЗ}}$, $J_{\text{благоустр, содерж. помещений и терр СУ}}$, $J_{\text{сост помещений}}$, $J_{\text{наличие и сост оборудования для соцусл}}$, $J_{\text{организацией питания}}$, $J_{\text{налич и сост мебели, мягк инв.}}$, $J_{\text{соц-быт усл}}$, $J_{\text{сохран.личн.вещей}}$, $J_{\text{сан-гиг.помещ.для инв.}}$, $J_{\text{сан.содержанием сан-гиг.оборуд}}$, $J_{\text{графиком посещений родственниками}}$, $J_{\text{качеством групп. мероприятий}}$, в соответствии с дополнительными пожеланиями Заказчика (Приложение И).

,

Таблица 11. Предложения и пожелания респондентов учреждения социального обслуживания населения

		Предложения и пожелания респондентов	J эксперта интегрально	J эксперта общее состояние учреждения, территории	J эксперта качественную оценку соц.-культ., соц.-псих. пространства, сформированного коллективом учреждения	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания		Комментарии
						J эксперта о перечне, порядке и условиях предоставления соц. услуг	J эксперта о тарифах на соц. услуги	
1	Александровский КЦСОН	расширить техническую базу проката реабилитационной техники выделять больше путевок на санаторно-курортное лечение нужен психолог и юрист расширить спектр услуг необходим логопед	1	1	1	1	1	Дипломы+грамоты, много кубков
2	Андроповский ЦСОН	Просьба не увеличивать оплату за услуги	0,9	0,9	0,9	1	1	
3	Арзгирский КЦСОН	Надеемся на дальнейшее взаимопонимание. Необходимо уделять внимание и самим соцработникам виду и здоровью улучшение материального обеспечения учреждения,	1	1	1	1	0	Организован и работает клуб "Оптимист" для пожилых граждан (очень положительные отзывы)

		работникам здоровья, повышения оплаты труда, терпения Хотелось бы больше путёвок в санатории Желаем, чтобы больше выделялись путевки бесплатные в санатории						
4	Благодарненский ЦСОН	-	1	1	1	1	1	
5	Буденновский КЦСОН	Повысить фин. обеспечение, обновить оборудование, расширить штат специалистов Приобрести корректирующие костюмы (атрантадели), вертитализатор, организовать раздевалку. Мало помещения Нужно новое помещение более свободное Оборудования для занятий ЛФК находятся в неисправном состоянии. Помещение для занятий маленькое Продолжать радовать нас встречами, не прекращать развиваться, быть на уровне новейших технологий в области социальных услуг Нам необходимо по - больше помещение для занятий ЛФК Желательно кружок танцев и питание, и чаепитие - 2 Увеличить атрибуты в преддвериях зимы Расширить помещение, в связи с этим расширить услуги Расширить помещение Долго ждала получения помощи	0,75	1	0,5	1	1	

		в больнице, нет пандуса. помощь мед. работника, психиатра на дому. Высокие цены на соц. услуги - 2 все покупаю за свой счет (лекарства) нужна помощь мед. работника на дому (стоматолог). Если обслуживаемых 2-е, то должны ли обслуживаться 2 р. в неделю? (чем 1) взаимодействие с детьми увеличить количество санаторно- курортных путевок Больше информации о предоставляемых услугах Увеличение кол-ва посещений соц. работником Предоставление большей информации. посещение специалиста 2 посещения в неделю, хотелось бы чаще						
6	Георгиевский ЦСОН	Открытка на день рождения Простое общение	0,5	0,5	0,5	1	1	-
7	Грачевский КЦСОН	Понимания с подопечными. Вызов скорой помощи у предыдущего получателя (умер).	1	1	1	1	1	Очень чисто. Спокойная доброжелательная обстановка, открытый доступ во все помещения Центра. Ухоженная, красиво оформленная прилегающая территория. Кнопка вызова на входной двери, доступный въезд для лиц с ОВЗ. На стендах открытый доступ к официальной информации (ФИО, телефоны руководителей, документы). Фото - летопись работы специалистов, итоги конкурса соц. рекламы, итоги профессионального соревнования отделений. Активное использование

								персоналом планшетов при оказании услуг, консультировании клиентов. Экспресс-оценка качества соц. услуги на сайте, на планшете у входа (постоянно). У входа дежурный специалист, работающий с клиентами. На стойке для получателей услуг работающий моноблок с текущим экспресс - опросом клиентов о качестве работы, возможностями аудио-информирования, рекламные информационные листки по всем имеющимся направлениям социального обслуживания, контактными данными. Высокий уровень управленческой культуры администрации центра.
8	Железноводский КЦСОН	Теснота в зале ЛФК - 3 Нет определенного помещения для занятия психологией - 3 Просьба снизить цены на услуги ЛФК и психологии – 3	1	1	1	1	1	
9	Изобильненский ЦСОН	Увеличение количества занимающихся ЛФК Увеличить количество услуг - 2 Требуется больше место для социально-медицинских услуг. Расширить помещение. Расширить и улучшить зал ЛФК - 3 Повысить финансовую помощь учреждения - 2 Всё устраивает, за исключением внутренних площадей. Прошу помещать больше фотографий на официальном сайте Полагаю, что с врачом учреждения я контактирую недостаточно, хотелось бы	1	1	1	1	1	Виртуальный тур по оздоровительному отделению на сайте организации. Комната дневного пребывания (комфортная, хорошо освещена, в ней представлены результаты творческой деятельности клиентов). Есть сурдо - переводчик и сопровождающий по центру. Активно ведется инновационная работа. Некоторые виды инноваций не имеют аналогов в регионе. Комфортные рабочие места и приемные для потребителей услуг. Качественное оформление информационного материала, с учетом особенностей потребителей (схемы, таблицы, рисунки).

		получать больше консультаций. Тесно для организации коллективных мероприятий.						
10	Ипатовский ЦСОН	Расширить помещение - 3 желательно иметь раздевалку. Все хорошо! отдельный спортивный зал!	1	1	1	1	1	Центр понравился - чисто, уютно. Очень доброжелательный персонал. Полная информация об организации на стендах, работающий и обновляющийся сайт. Очень трепетно, с любовью и ответственностью персонал относится к своим должностным обязанностям. Используются инновационные формы и технологии в соц. обслуживании. Творчески относятся к своему делу. Большие слова благодарности директору Центра и зам.директора. P.S. здание центра и территория - маленькие, но хорошо благоустроенные, есть зимний сад, аллея и сквер, площадка для мероприятий. Имеется адаптированная отчетность соц. работников, они обеспечены планшетами. Осуществляется контроль качества предоставляемых услуг
11	Кавказ г. Ессентуки	-	1	1	1	1	1	
12	Кировский ЦСОН	-	1	1	1	1	0	
13	Кисловодский КЦСОН		1	1	1	1	1	
14	Кочубеевский		0,9	0,9	0,9	1	1	
15	Краевой ЦСОН	Чтобы социальный работник был более подготовлен к работе	1	1	1	1	1	
16	Красногвардейский КЦСОН	Расширить организацию культмассовых мероприятий. штатное расписание, ввести рабочих по оказанию физич. помощи (за доп. плату) -2	0,75	0,5	1	1	1	
17	Курский ЦСОН	-	1	1	1	1	1	
18	Левокумский	Проявлять больше конкретной	0,8	0,8	0,8	1	1	

	КЦСОН	материальной и душевной помощи мед. кабинет; Бесплатное посещение ОДП и экскурсий, выступления КВН и спартакиад Бесплатное посещение ОДП Бесплатное посещение ОДП и экскурсий Более тесного общения бесплатное посещение ОДП чтоб везде возили по всем мероприятиям бесплатно						
19	Лермонтовский КЦСОН	-	1	1	1	1	1	
20	Минераловодский ЦСОН	снизить цены на услуги снизить цены на гарантированные услуги высокая стоимость обслуживания придумать оздоровительный курс для соц. работников сделать льготы соц. работникам продолжать социально-оздоровительную линию в работе сделать РЦК на базе центра обеспечить санаторием соц. работников обеспечить автомобилями соц. работников сделать бесплатную доставку продуктов и лекарств	0,75	1	0,5	1	1	Открыто оздоровительное отделение, корпоративная форма для сотрудников. Прделана работа с беременными женщинами, имеющими первого ребенка-инвалида "Растем вместе"
21	Невинномысский ЦСОН	Внедрение новых услуг - 2 Хотелось бы вернуть разовые услуги	1	1	1	1	1	
22	Нефтекумский КЦСОН	увеличить время обслуживания увеличить время на общение делать более организованной работу учреждения	1	1	1	1	1	Очень радушный прием, чисто очень аккуратный центр, много информационных стендов, созданы условия для обслуживания

								маломобильных клиентов. Внимательный персонал.
23	Новоалександровский КЦСОН	-	1	1	1	1	1	Много ярких, написанных доступным языком, иллюстрированных наглядных материалов. Выражаем глубокую благодарность директору Степановой Татьяне Васильевне за высокий уровень организации проведения исследования, профессионализм, отношение к своей работе, сотрудникам, клиентам, взаимодействие со стейк-холдерами.
24	Новоселицкий КЦСОН	Освещение не устраивает. Улучшить состояние помещений. Снизить цену на услуги, обеспечить мебелью, Улучшить социально-бытовые услуги и соц.-технич. условия - 3; Обеспечить мебелью и инвентарем - 2; Выделить помещение - 3 Улучшить соц.- медицинское обслуживание.	0,55	0,3	0,8	1	1	КЦСОН располагается в маленьком помещении, где располагаются все специалисты. Нет нормальных санитарно-гигиенических условий. Помещение не предназначено для социального обслуживания престарелых и инвалидов. Условия работы специалистов плохие.
25	Петровский ЦСОН	Хотелось бы получить поздравления на праздники Иметь специалистов: парикмахер Помощь в сопровождении Внимание властей к нам и соц. работникам Представлять услуги по выходным и праздничным дням. Открыть социальный магазин Продукты для обслуживания по сниженным ценам. Иметь возможность выезжать на городские мероприятия. Транспорт для соц. работников	1	1	1	1	1	Мнемосхема учреждения с системой Брайля. Все таблички на кабинетах
26	Предгорный КЦСОН	7 отметили возможность использования ИНТЕРНЕТ с помощью зав.отделением	1	1	1	1	1	Доброжелательные сотрудники, компетентны. Высокий уровень организованности. Директор и замы

								произвели положительные впечатления. Прием граждан осуществляется в соответствии с принятым регламентом. Респонденты в личной беседе рассказали о высоком уровне профессионализма сотрудников. Впечатлили стенды, информация предоставлена в полном объеме, размещение на самом видном месте, в том числе информация и в виде шрифта Брайля. Центр предоставил автомобили. Подразделения центра находятся в надлежащем виде, есть все необходимое для лиц с ОВЗ.
27	Пятигорский КЦСОН	-	1	1	1	1	1	
28	Советский КЦСОН	Хотелось бы иметь для каждого специалиста отдельный кабинет-4 Хотелось бы иметь один кабинет для психологической разгрузки Специалисты очень хорошие, еще бы каждому отдельно по кабинету для занятий с коми-ми детьми Хотелось бы иметь отдельный зал АФК побольше тренажеров в зал АФК кабинетная система обслуживания Сделать ниже цены за социальное обслуживание - 6	1	1	1	1	1	Директор и сотрудники доброжелательны, компетентны. Высокий уровень организованности. Директор и заместители произвели положительное впечатление. Прием граждан осуществляется в соответствии с принятым регламентом. Были опрошены респонденты, которые в личной беседе рассказали о высоком уровне профессионализма сотрудников. Впечатлили стенды, информация представлена в полном объеме, размещение стендов на самом видном месте. Центр предоставил автомобили, сотрудников для того, чтобы охватить всех респондентов. Подразделения центра находятся в надлежащем виде. Также предоставлено все необходимое для лиц с ОВЗ
29	Степновский ЦСОН	-	0,88	0,75	1	1	1	
30	Труновский КЦСОН	-	1	1	1	1	1	
31	Туркменский ЦСОН	-	1	1	1	1	1	

32	Шпаковский КЦСОН	Желательно хотя бы измерять давление. Хотелось бы, чтобы данное учреждение предоставляло такие услуги как: маникюр, педикюр. Продолжать обучение компьютерной грамотности. Обучать ЛФК. Увеличить количество работников и медицинского оборудования Хотелось бы проведения спорт. мероприятий и завоз спорт. Оборудования. Побольше путёвок в санатории Хорошо относиться к малоимущим. Спорт Не работает ванна Доступность соц. услуг и снятие проблемы в сборе документов. Чтобы это было бесплатным Сделать гардеробную. Очень нужен старым людям и инвалидам туалет на 3 этаже и питьевая вода. Восстановить доступ к спортзалу Повысить качество оборудования создание санитарно-гигиенического помещения для мало мобильных групп. Хотелось бы иметь в штате соц. учреждения слесаря. Пригласить на дом психолога. Иногда нужно предоставлять служебный транспорт.	1	1	1	1	1	Очень доброжелательный персонал учреждения, показали учреждение, рассказали о формах работы.
----	---------------------	--	---	---	---	---	---	--

Таблица 12 - Интегральные показатели качества социального обслуживания потребителей социальных услуг с учетом типа обслуживания

№	Наименование учреждения	У кач. обслуж., интеграл., с учетом типа обслуживания
1	Александровский КЦСОН	0,8267
2	Андроповский ЦСОН	0,7807
3	Арзгирский КЦСОН	0,8125
4	Благодарненский ЦСОН	0,7912
5	Буденновский КЦСОН	0,7453
6	Георгиевский ЦСОН	0,7865
7	Грачевский КЦСОН	0,9673
8	Железноводский КЦСОН	0,7947
9	Изобильненский ЦСОН	0,8781
10	Ипатовский ЦСОН	0,8890
11	Кавказ СОЦ г.Ессентуки	0,9309
12	Кировский ЦСОН	0,7834
13	Кисловодский КЦСОН	0,8353
14	Кочубеевский КЦСОН	0,8835
15	Краевой ЦСО	0,8334
16	Красногвардейский КЦСОН	0,7634
17	Курский ЦСОН	0,8181
18	Левокумский КЦСОН	0,8072
19	Лермонтовский КЦСОН	0,9276
20	Минераловодский ЦСОН	0,9255
21	Невинномысский ЦСОН	0,8664
22	Нефтекумский КЦСОН	0,8741
23	Новоалександровский КЦСОН	0,8985
24	Новоселицкий ЦСОН	0,6819
25	Петровский ЦСОН	0,7953
26	Предгорный КЦСОН	0,8650
27	Пятигорский КЦСОН	0,7747
28	Советский КЦСОН	0,8354
29	Степновский ЦСОН	0,8966
30	Труновский КЦСОН	0,9287
31	Туркменский ЦСОН	0,8150
32	Шпаковский КЦСОН	0,7381
	Среднее по СК	0,8359

III. ИНФОРМАЦИОННАЯ ДОСТУПНОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (ЭКСПЕРТНЫЙ АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ)

Актуальность исследования. Реализация Федерального закона от 28.12.13г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» (статья 13), а также приказ Министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 22 октября 2014 г. № 510 «О порядке обеспечения бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги» предусматривает порядок обеспечения информационной открытости поставщиков социальных услуг в сфере социального обслуживания населения. В соответствии с данными нормативно-правовыми документами, поставщики социальных услуг формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания. Для повышения степени удовлетворенности социальным обслуживанием получателям социальных услуг чрезвычайно важно иметь доступ к качественной и оперативной информации о перечне и содержании социальных услуг, порядке их оказания, формах социального обслуживания и контактных данных специалистов.

Проведение независимой оценки доступности и открытости информации о социальных услугах, предоставляемых центрами социального обслуживания населения, как одна из форм общественного контроля,

позволит улучшить информированность потребителей о качестве работы центров; наладит диалог между поставщиками и потребителями услуг (их законными представителями); позволит повысить открытость и доступность процесса оказания социальных услуг, а также качество информационно-коммуникационной структуры учреждения в целом.

Объект исследования: социальные услуги в системе центров социального обслуживания населения Ставропольского края.

Предмет исследования: информационно-коммуникационное взаимодействие получателей и поставщиков социальных услуг в системе центров социального обслуживания населения Ставропольского края.

Проблема исследования: наличие действующей информационно-коммуникационной структуры центров социального обслуживания населения не гарантирует обеспечение полноты, открытости и доступности информации о социальных услугах в результате информационно-коммуникационного взаимодействия получателей и поставщиков социальных услуг, что снижает качество социального обслуживания населения в Ставропольском крае.

Цель исследования: определить качество информационно-коммуникационного взаимодействия получателей и поставщиков социальных услуг, проблемы и перспективы развития информационно-коммуникационной структуры в системе центров социального обслуживания населения Ставропольского края.

Задачи:

1) Выявить соответствие информации о деятельности центра социального обслуживания населения, предоставляемой поставщиком социальных услуг на Web-сайте учреждения, официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края и в поисковых системах *Yandex / Google*.

2) Определить функциональность официального сайта поставщика социальных услуг и структурированность представленной на нем информации.

3) Определить полноту, открытость и доступность информации о деятельности центра ого социального обслуживания населения на *Web*-сайте организации.

4) Установить комфортность условий предоставления информации о содержании социальной услуги, а также полноту и доступность ее получения посредством коммуникации со специалистом по телефону.

5) Оценить доброжелательность, вежливость, компетентность специалистов центров ого социального обслуживания населения в ходе телефонного общения.

6) Определить проблемы и перспективы развития информационно-коммуникационной структуры центров социального обслуживания населения Ставропольского края.

Гипотеза исследования: полнота, открытость и доступность информационно-коммуникационного взаимодействия получателей и поставщиков социальных услуг, реализуемого посредством телефонного общения и использования информационных ресурсов о деятельности центра социального обслуживания населения на официальном сайте в сети «Интернет» влияет на качество социального обслуживания населения в Ставропольском крае.

Эмпирическая база исследования. В исследовании принимало участие 32 центра социального обслуживания (комплексные центры социального обслуживания населения центры социального обслуживания населения, социально-оздоровительные центры, центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов) населения в 32 муниципальных образованиях Ставропольского края (Александровский, Андроповский, Арзгирский, Благодарненский, Буденновский, г. Железноводск, Грачевский, Изобильненский, г. Георгиевск, Ипатовский, Кировский, Кочубеевский,

Красногвардейский, Курский, Левокумский, г. Минводы, Нефтекумский, Новоселицкий, Новоалександровский, Петровский, Предгорный, Советский, Степновский, Труновский, Туркменский, Шпаковский, города Ессентуки, Кисловодск, Лермонтов, Невинномысск, Пятигорск, Ставрополь).

Исследование проводилось в мае 2017 г. В качестве экспертов в исследовании принимали участие: студенты 1 - 4 курсов по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (всего 30 человек) и преподаватели кафедры социальных технологий Института образования и социальных наук ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет» (всего 28 человек).

Итоговая выборочная совокупность центров социального обслуживания населения Ставропольского края представлена в табл.13.

Таблица 13. – Выборочная совокупность по центрам социального обслуживания населения Ставропольского края

№	Тип учреждения Муниципальное образование СК	Комплексный центр соц. обслуживания населения	Центр соц. обслуживания населения	Социально- оздоровительный центр	Центр соц. обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов
1	2	3	4	5	6
1	Александровский	1			
2	Андроповский		1		
3	Арзгирский	1			
4	Благодарненский		1		
5	Буденновский	1			
6	г. Железноводск	1			
7	Грачевский	1			
8	Изобильненский		1		
9	г. Георгиевск		1		
10	Ипатовский		1		
11	Кировский		1		
12	Кочубеевский	1			
13	Красногвардейский	1			
14	Курский		1		
15	Левокумский	1			
16	г. Минводы		1		
17	Нефтекумский	1			
18	Новоселицкий	1			
19	Новоалександровский	1			
20	Петровский		1		
21	Предгорный	1			
22	Советский	1			
23	Степновский		1		
24	Труновский	1			
25	Туркменский		1		

26	Шпаковский	1			
27	г. Ессентуки			1	
28	г. Кисловодск	1			
29	г. Лермонтов	1			
30	г. Невинномысск	1			
31	г. Пятигорск	1			
32	г. Ставрополь				1
Всего учреждений:		19	11	1	1
Итого:		32			

Методы исследования: мониторинг сайта поставщика социальных услуг, скрытый личный опрос специалистов центров социального обслуживания по телефону. Все результаты кодируются и обрабатываются с использованием компьютерного макета, методов математического и статистического анализа.

Методика исследования. При проведении полевого этапа использован инструментарий, разработанный в соответствии с требованиями договоров № 14/17 от 14 марта 2017 г.; № 15/17 от 14 марта 2017 г.; № 16/17 от 14 марта 2017 г.; № 17/17 от 14 марта 2017 г. Аналитическая единица – официальный сайт центра социального обслуживания населения. Каждое учреждение социального обслуживания населения оценивалось в среднем по 2-3 раза разными экспертами. Эксперты заходили на сайт и проводили телефонный опрос несколько раз в течение рабочего дня учреждения (утром, днем, вечером).

Инструментарий исследования включает: лист наблюдения и лист скрытого личного опроса учреждения.

Лист наблюдения представлен программой наблюдения, содержащей сведения о цели наблюдения, наименовании учреждения, дате проведения наблюдения, и 18 показателей оценки полноты, открытости и доступности информации о центрах социального обслуживания населения на сайте (Приложение В). Показатели 5, 14 и 16 (отражающие долю результативных обращений в центр социального обслуживания по электронной почте для получения необходимой информации, укомплектованность центра социального обслуживания специалистами, а также количество зарегистрированных в центре жалоб получателей социальных услуг на качество услуг), оценивались в ходе личного визита в учреждение.

Показатель 17 (наличие информации о деятельности центра социального обслуживания населения на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах)

дополнительно изучался экспертами в ходе личного визита в центр социального обслуживания населения.

Лист скрытого личного опроса содержит: сведения о цели наблюдения, способе проведения исследования, наименовании учреждения, вопросе, заданном специалисту учреждения, дате наблюдения. Скрытый личный опрос проводился для оценки показателя «Доступность телефонного сервиса в учреждениях социального обслуживания населения», и представлен 5 вопросами (Приложение Г). В ходе телефонного опроса экспертами были заданы самые различные вопросы (Приложение Д), но самыми распространенными были вопросы о перечне социальных услуг, предоставляемых соответствующим центром социального обслуживания населения.

Для оценки каждого показателя в исследовании были введены числовые значения 0 и 1, где 1 обозначает наличие исследуемого показателя, 0 – его отсутствие. Все представленные графики и диаграммы отражают среднее значение исследуемого показателя.

Математические формулы вычислений оценки сайтов и телефонных обращений в учреждения.

$$A = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_l}{n},$$

Где:

x_i – балльная оценка критерия показателя ,

n – число критериев в показателе,

A – среднее арифметическое показателя

Где:

Σ – суммарная оценка сайта учреждения,

I_c – среднее значение оценки сайта учреждения.

N – общее количество показателей открытости, доступности и полноты информации сайта учреждения

где:

Σ – суммарная оценка телефонного обращения в учреждение,

N – общее количество показателей открытости, доступности и полноты информации телефонного обращения в учреждение

При проведении исследования экспертами не изучались возможности использования электронной почты для получения информации от специалиста учреждения, технические характеристики сайта (визуальное оформление и информационная архитектура), а также время, затраченное на звонок в учреждение и ожидание ответа специалиста.

Основные затруднения, которые возникали при проведении исследования, были связаны с техническими неполадками некоторых сайтов. В частности, зайти на сайт Минераловодского ЦСОН через сайт министерства труда и социальной защиты населения СК не удалось. Эксперт выходил на официальный сайт учреждения через поисковую систему *Yandex*. Некоторые контактные телефоны, указанные на официальном сайте не работают (в частности, Арзгирский ЦСОН). В подобных случаях эксперты повторяли попытки до 3-5 раз.

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. Наличие сайта организации

Первый исследуемый показатель предполагает оценку наличия официального сайта учреждения в сети «Интернет».

Доступ к официальным сайтам ЦСОН осуществлялся двумя способами: через поисковые системы *Yandex/Google*, либо непосредственно через официальный сайт Министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края (<http://www.minsoc26.ru>).

Как показали результаты исследования, все центры социального обслуживания населения, которые вошли в выборку, имеют официальный сайт в сети «Интернет» (рис. 26).

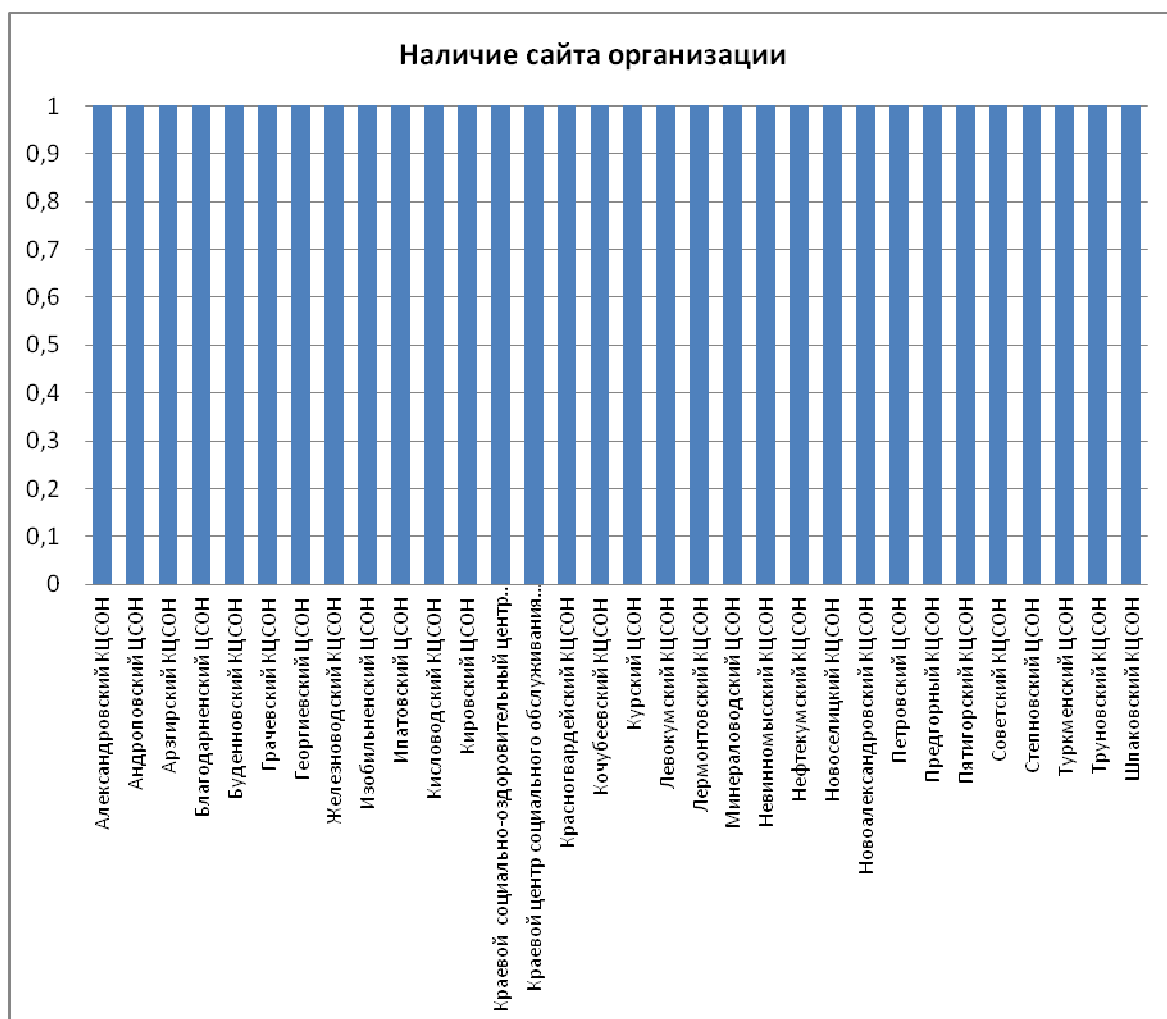


Рис. 26.

Сайты Ипатовского ЦСОН и Пятигорского ЦСОН перегружены масштабными графическими изображениями ярких цветов, создающих фон для текстовой информации и визуально затрудняющих восприятие и чтение текста (рис. 27, 28).

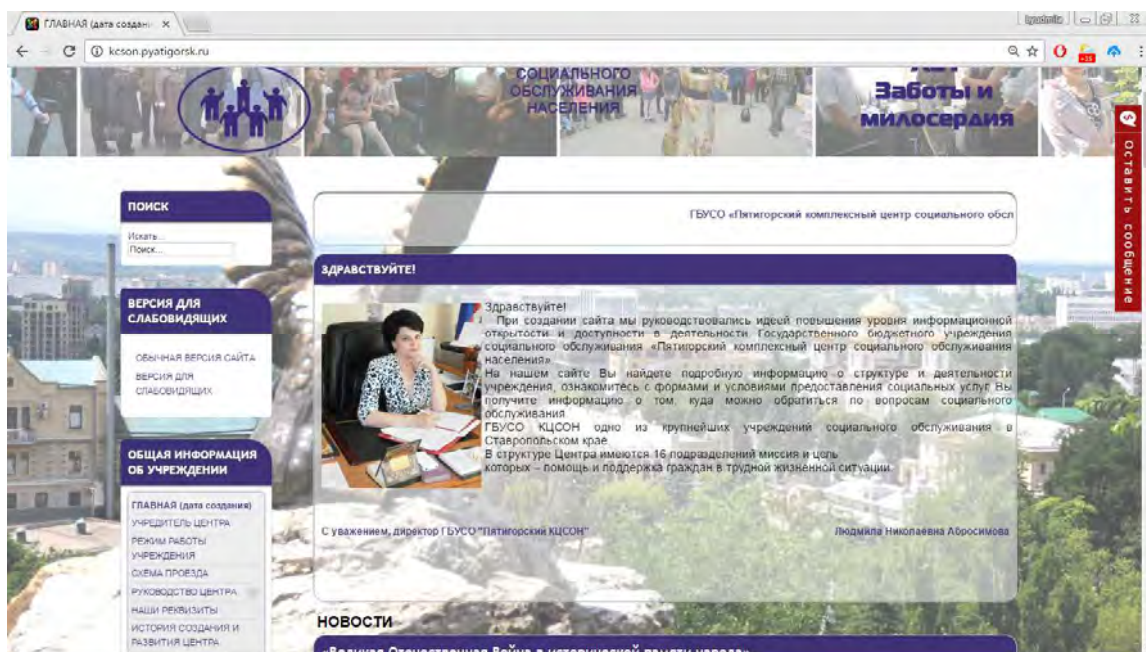


Рис. 27. Страница официального сайта Пятигорского ЦСОН



Рис. 28. Страница официального сайта Ипатовского ЦСОН

Вся информация, размещаемая на официальном сайте Нефтекумского ЦСОН, выполнена мелким, плохо читающимся шрифтом, что затрудняет ее восприятие. Кроме того, информация главного меню, представленная в левой части главной страницы сайта, содержит «нагромождения» одной строки на другую, из-за чего не представляется возможным прочитать, что означает та или иная вкладка (рис. 29).

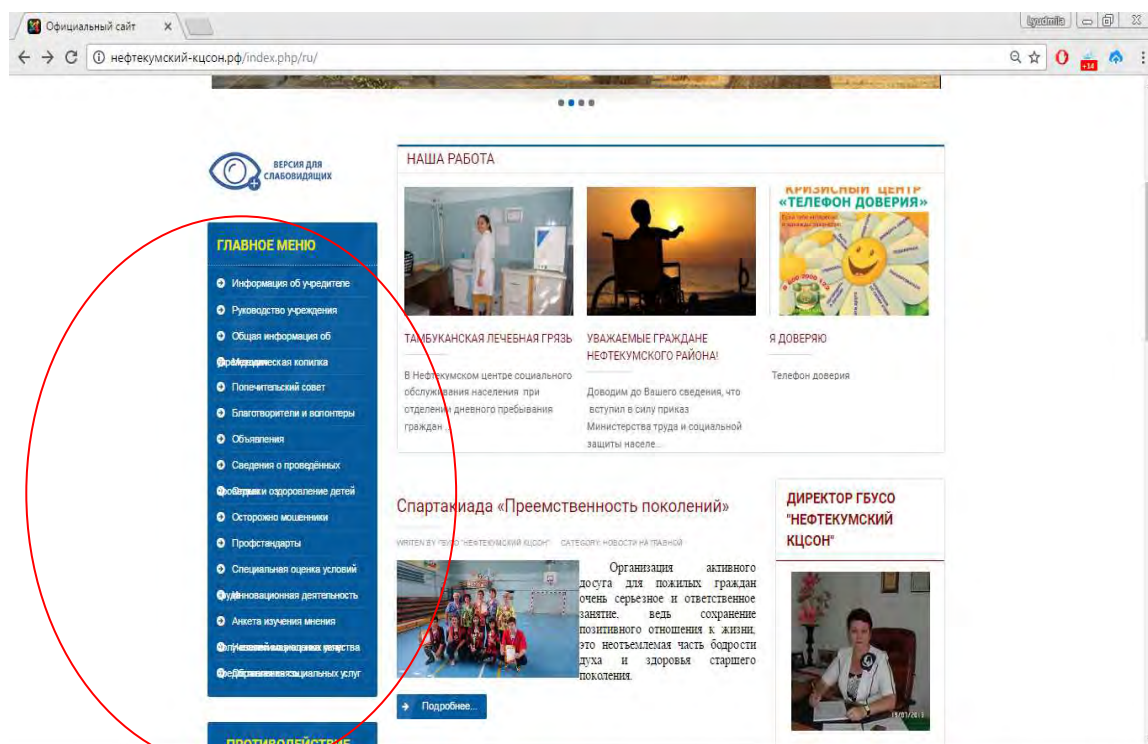


Рис. 29. Страница официального сайта Нефтекумского ЦСОН

На официальный сайт Минераловодского ЦСОН через сайт министерства труда и социальной защиты населения СК зайти не удалось, эксперт выходил на сайт учреждения только через поисковую систему *Yandex*.

В целом все официальные сайты центров социального обслуживания края являются информативными и доступными.

2. Полнота и актуальность информации об организации

Второй исследуемый показатель представлен тремя отдельными параметрами, и включает: оценку открытости и прозрачности

государственных и муниципальных учреждений в целом, соответствие информации о деятельности организации порядку размещения информации на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно ч. 3 ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», а также наличие информации о деятельности организации оgo социального обслуживания в целом.

Анализ показал, что все исследуемые центры социального обслуживания населения Ставропольского края имеют собственные сайты, на которых размещена необходимая информация в объеме от 80 до 100 %, что соответствует высокому уровню (рис. 30).

Тем не менее, на части официальных сайтов представленная информация является недостаточно полной и актуальной. Так, на диаграмме видно, что менее информативны по данному показателю сайты: Изобильненского ЦСОН (1,9 баллов), Нефтекумского ЦСОН (2,1) и Новоалександровского ЦСОН (2,1).

В соответствии с требованиями ч. 3 ст. 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в полном объеме предоставляют информацию на сайте Грачевский ЦСОН (3 балла), Труновский ЦСОН (3), Предгорный ЦСОН (3), Петровский ЦСОН (3), Лермонтовский ЦСОН (3), Красногвардейский ЦСОН (3), Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (3), Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» (3), Арзгирский ЦСОН (3).

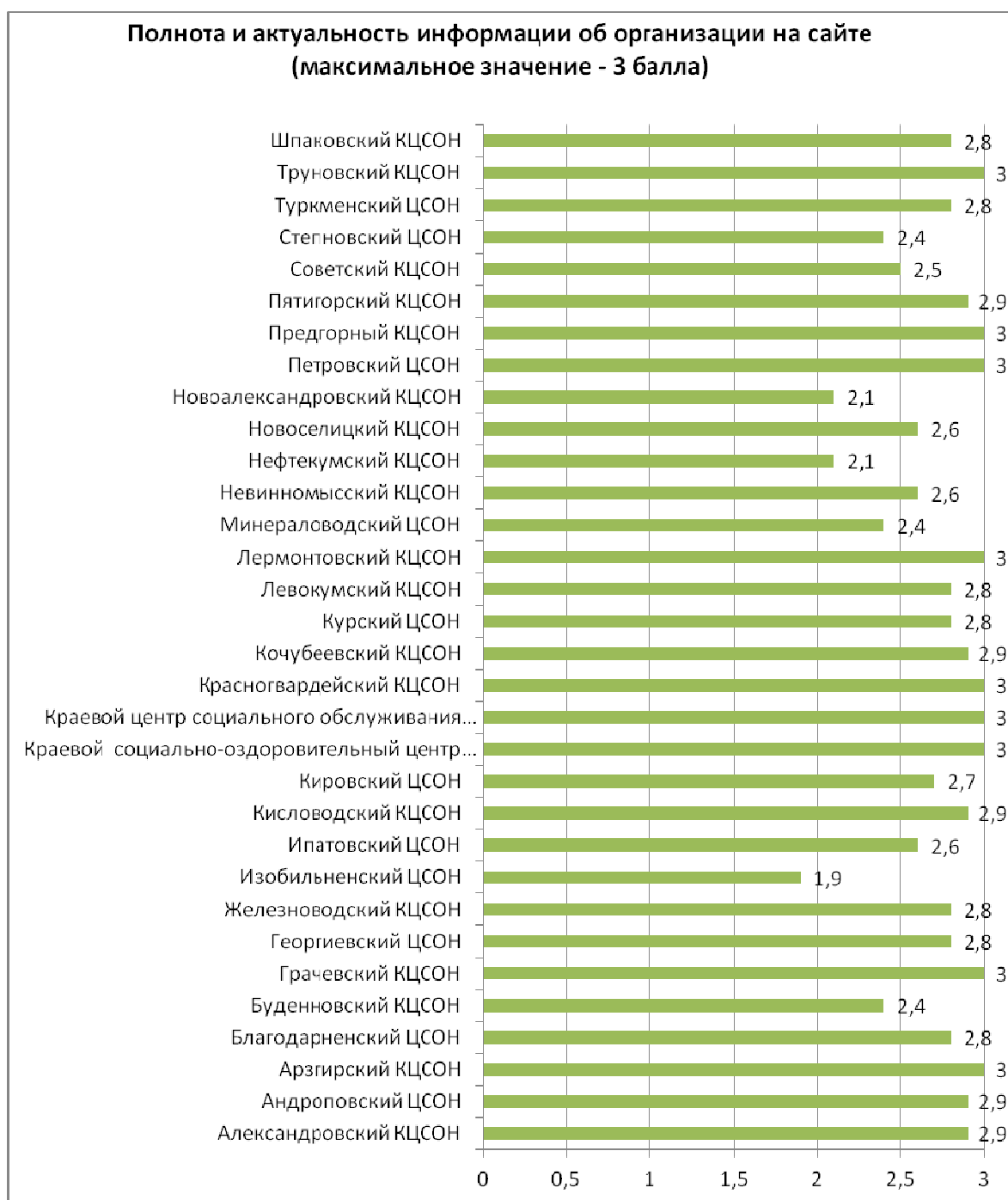


Рис. 30.

Показатель «Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений является показателем рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru.) в сети «Интернет»» (рис. 31):

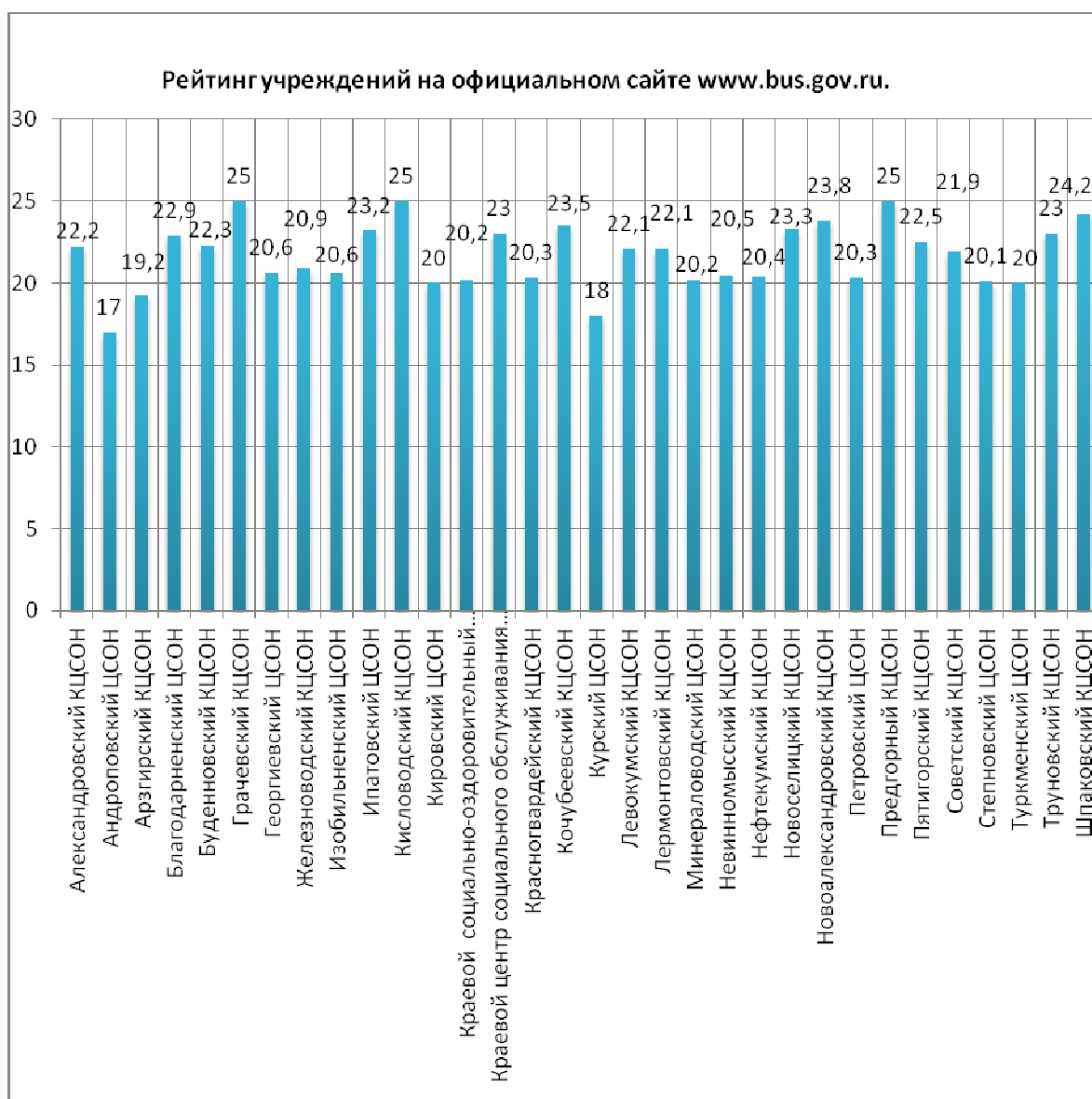


Рис. 31.

Анализ (по состоянию на 06.05.2017г.) показал, что среди центров социального обслуживания населения края наибольшее количество баллов набрало 3 учреждения - Грачевский ЦСОН (25 баллов), Кисловодский ЦСОН (25) и Предгорный ЦСОН (25). Менее всего набрали баллов Андроповский ЦСОН (17) и Курский ЦСОН (18).

3. Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению

Большинство центров социального обслуживания на своих сайтах (рис. 32) разместили альтернативные версии для инвалидов по зрению.

Исключение составляют учреждения, чью вкладку с альтернативной версией сайта для инвалидов по зрению сложно найти / увидеть. Такие учреждения набрали по данному показателю от 0,5 до 0,6 баллов: Благодарненский ЦСОН, Ипатовский ЦСОН, Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ», Курский ЦСОН, Минераловодский ЦСОН, Арзгирский ЦСОН и Невинномысский ЦСОН.



Рис. 32.

4. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг с помощью электронной почты

Дистанционные способы взаимодействия поставщиков и получателей социальных услуг дают возможность обмена мгновенными сообщениями посредством электронной почты, программы *Outlook*, телефона и других способов информационно-коммуникационной связи, определяют возможности установления обратной связи специалиста с клиентом.

По результатам проверки наличия дистанционных способов взаимодействия организаций и получателей социальных услуг с помощью

электронной почты было установлено, что возможность взаимодействия существует практически у всех центров социального обслуживания населения, кроме Ипатовского ЦСОН (0 баллов). Возможность информационно-коммуникационного взаимодействия клиента и специалиста посредством электронной почты малодоступна при обращении на сайт Нефтекумского ЦСОН (0,5 баллов), рис. 33.



Рис. 33.

5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

Анализ показал, что большинство исследуемых центров социального обслуживания населения (23 из 32) предоставили получателям социальных услуг возможность направить заявление (жалобу), предложение и отзыв о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте учреждения (рис. 34). Некоторые учреждения не полностью используют ресурс сайта для размещения информации подобного

рода, либо поиск электронной формы на сайте для того, чтобы направить заявление (жалобу) в учреждение затруднен – это Кисловодский ЦСОН (0,6), Левокумский ЦСОН (0,6), Александровский ЦСОН (0,5), Благодарненский ЦСОН (0,5), Георгиевский ЦСОН (0,5), Минераловодский ЦСОН (0,5), Нефтекумский ЦСОН (0,5), Пятигорского ЦСОН (0,5 баллов).



Рис. 34.

Для того чтобы найти электронную форму обращения на официальном сайте Нефтекумского ЦСОН, клиенту следует совершить ряд сложных операций: догадаться, что нужно зайти по вкладке «услуги» (рис. 35); прочитать информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, написанную мелким трудно читаемым шрифтом (рис. 36); нажать на вкладку с формой обращения и заполнить ее (рис. 37).

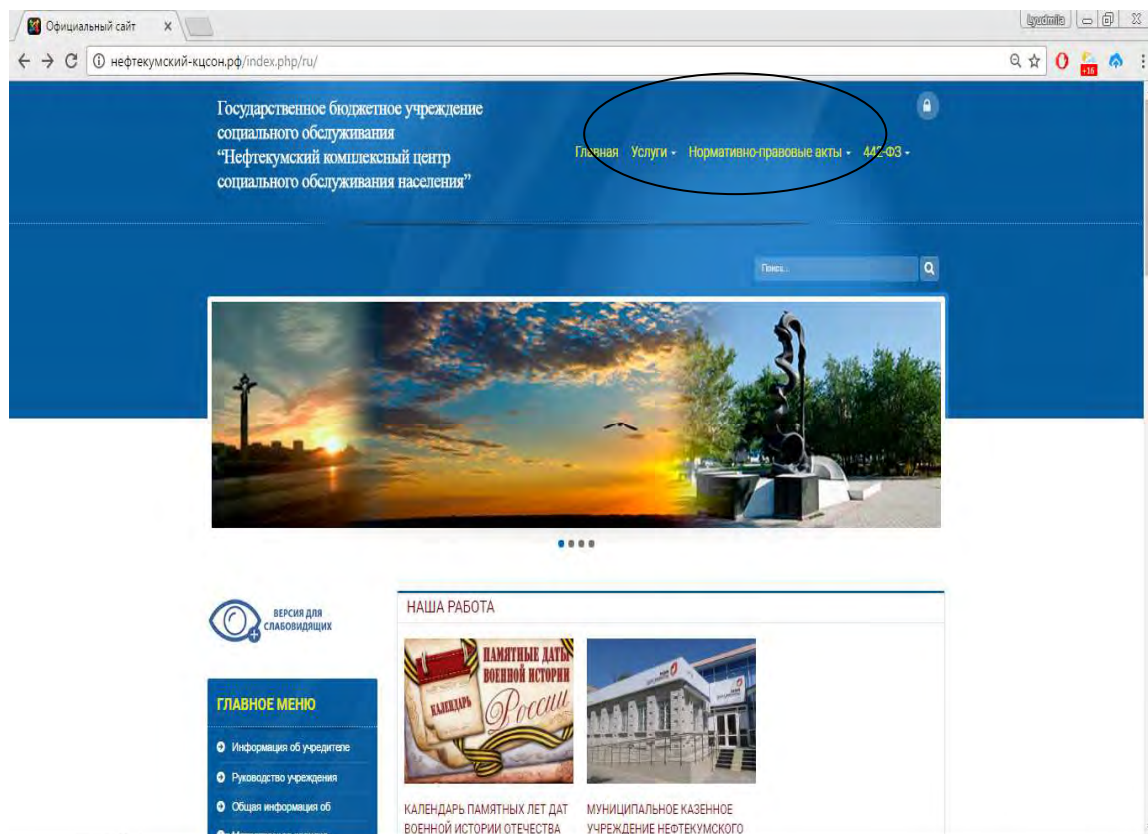


Рис. 35. Страница официального сайта Нefтекумского ЦСОН

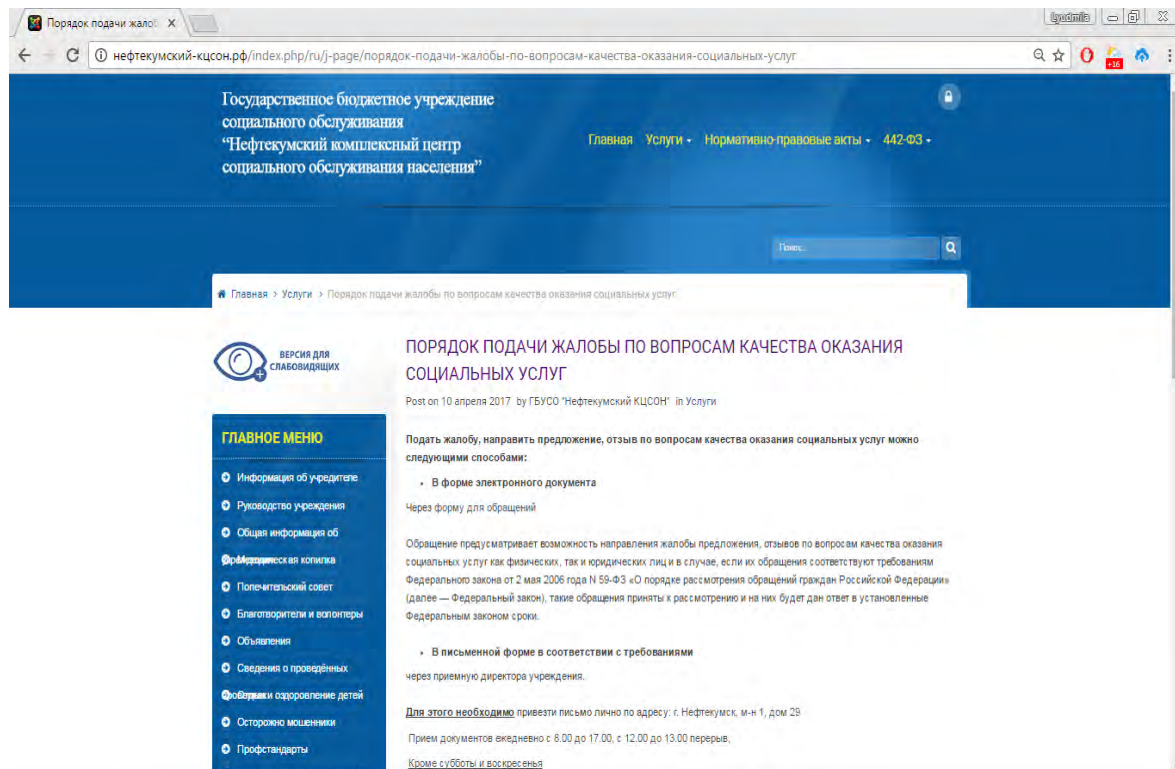


Рис. 36. Сайт Нefтекумского ЦСОН: порядок подачи жалоб

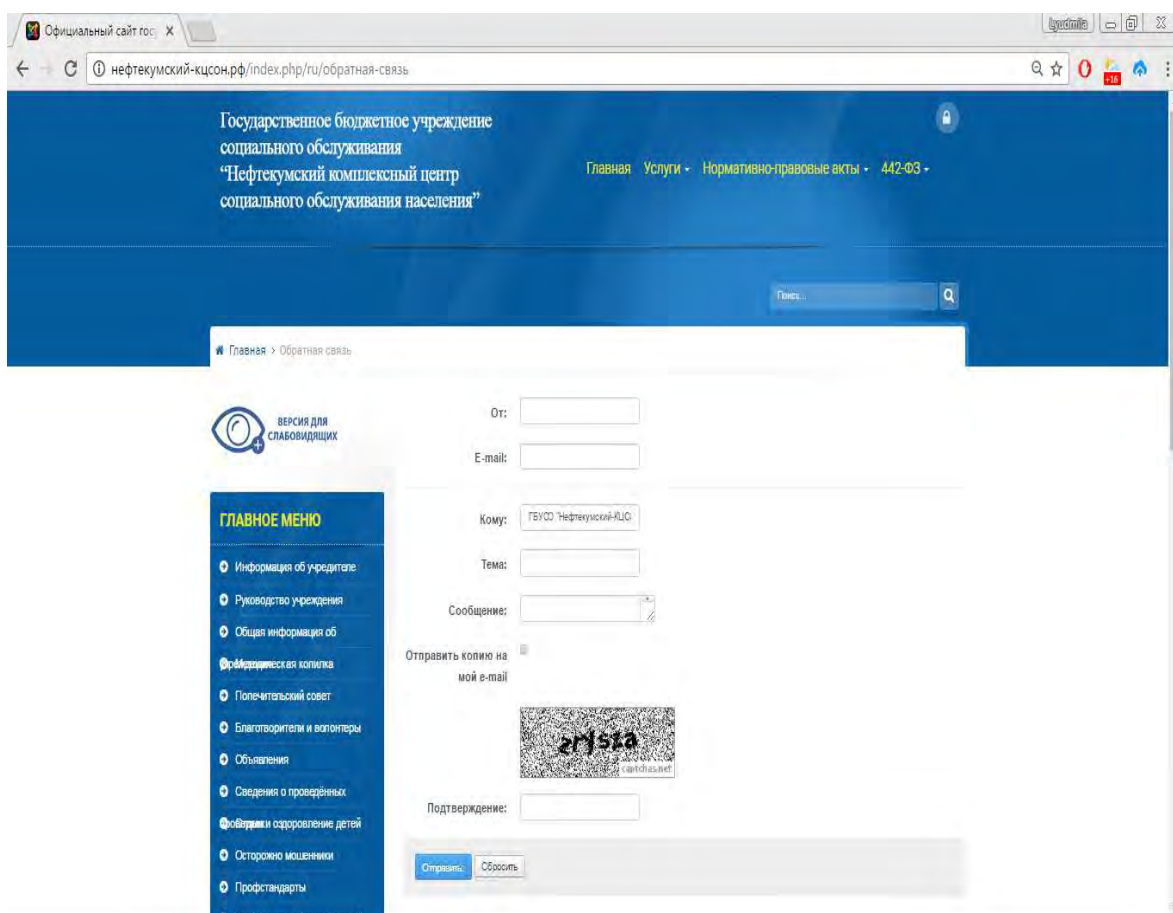
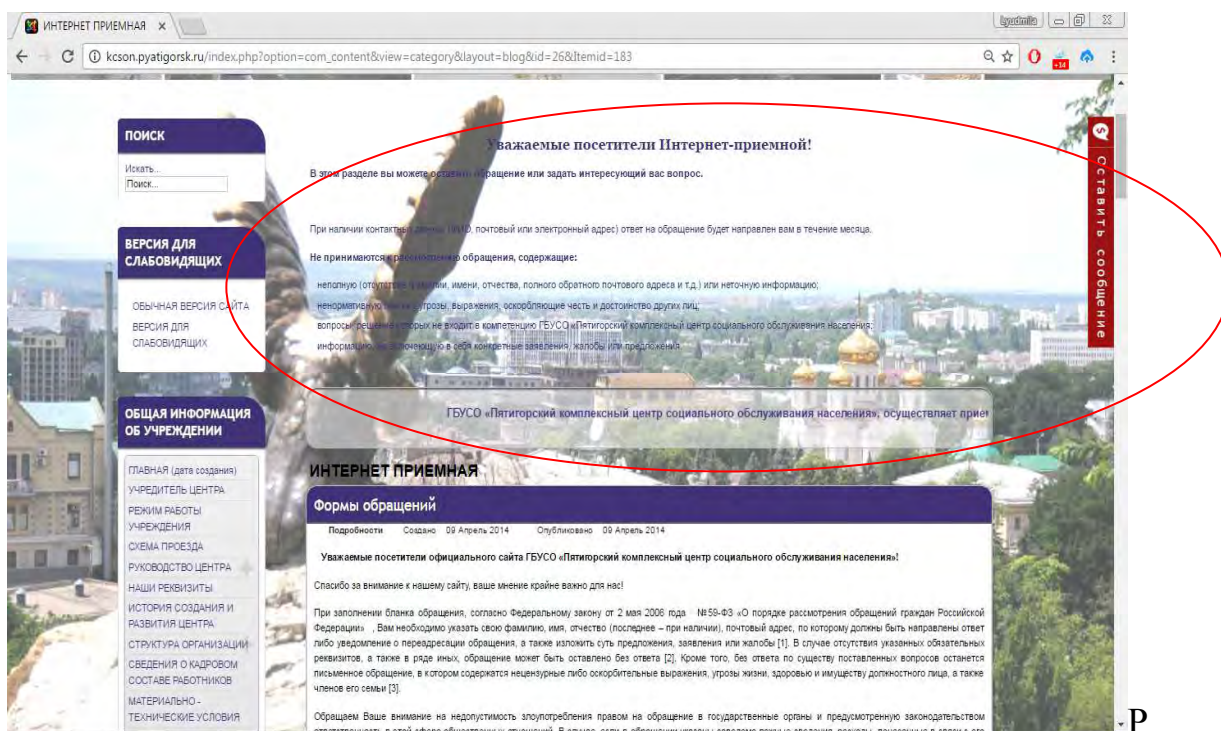


Рис. 37. Сайта Нефтекумского ЦСОН: форма для заполнения

На официальном сайте Пятигорского ЦСОН для подачи заявления (жалобы) в учреждение имеется удобная на первый взгляд, самостоятельная вкладка «Интернет-приемная» (рис. 38). Однако заходя на данную страницу, сложно что-либо прочесть, так как шрифт текста выполнен в одной цветовой гамме с фоном страницы. Кроме того, указанная страница содержит большое, нагруженное мелкими деталями графическое изображение, что затрудняет чтение информации, и, следовательно, снижает возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на сайте.



ис. 38. Страница официального сайта Пятигорского ЦСОН

6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»

Информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте центра социального обслуживания населения в сети «Интернет» представлена не во всех оцениваемых организациях. Наиболее полно такая информация представлена на сайтах учреждений: Пятигорского ЦСОН (1 балл), Петровского ЦСОН (1), Минераловодского ЦСОН (1), Лермонтовского ЦСОН (1), Кочубеевского ЦСОН (1), Кировского ЦСОН (1), Ипатовского ЦСОН (1), Грачевского ЦСОН (1), Буденновского ЦСОН (1), Арзгирского ЦСОН (1), Александровского ЦСОН (1). Информация о порядке подачи жалобы на сайте отсутствует у Невинномысского ЦСОН (0). У остальных учреждений информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания

социальных услуг представлена на официальном сайте не полностью (рис. 39).

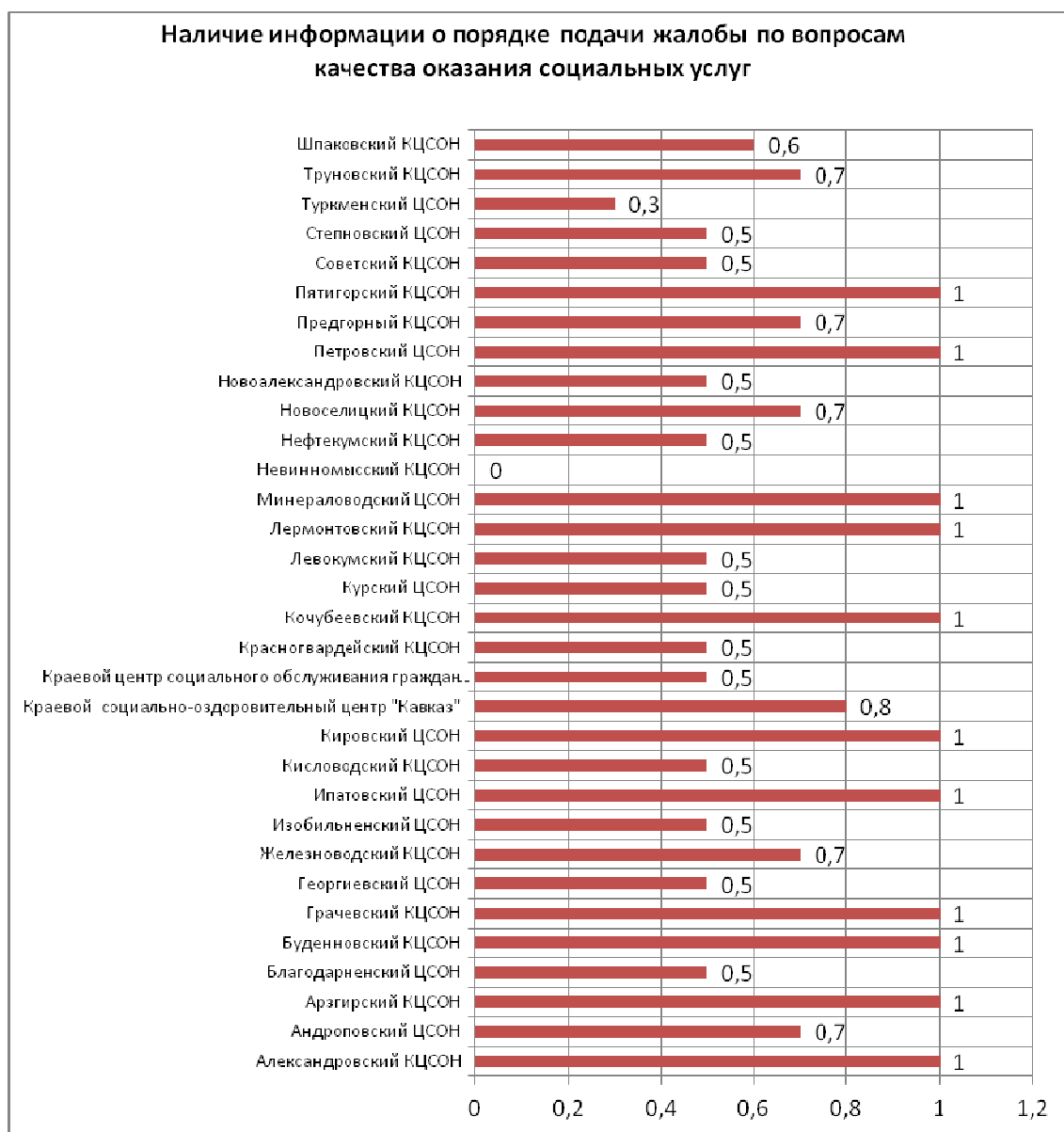


Рис. 39.

Очень удобно оформлен раздел с информацией о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте Лермонтовского ЦСОН: на официальном сайте учреждения представлены следующие вкладки: уголок потребителя, заявление о предоставлении социальных услуг, запись на прием к специалисту Центра, обратная связь и регламент работы с обращениями граждан (рис. 40 - 44).

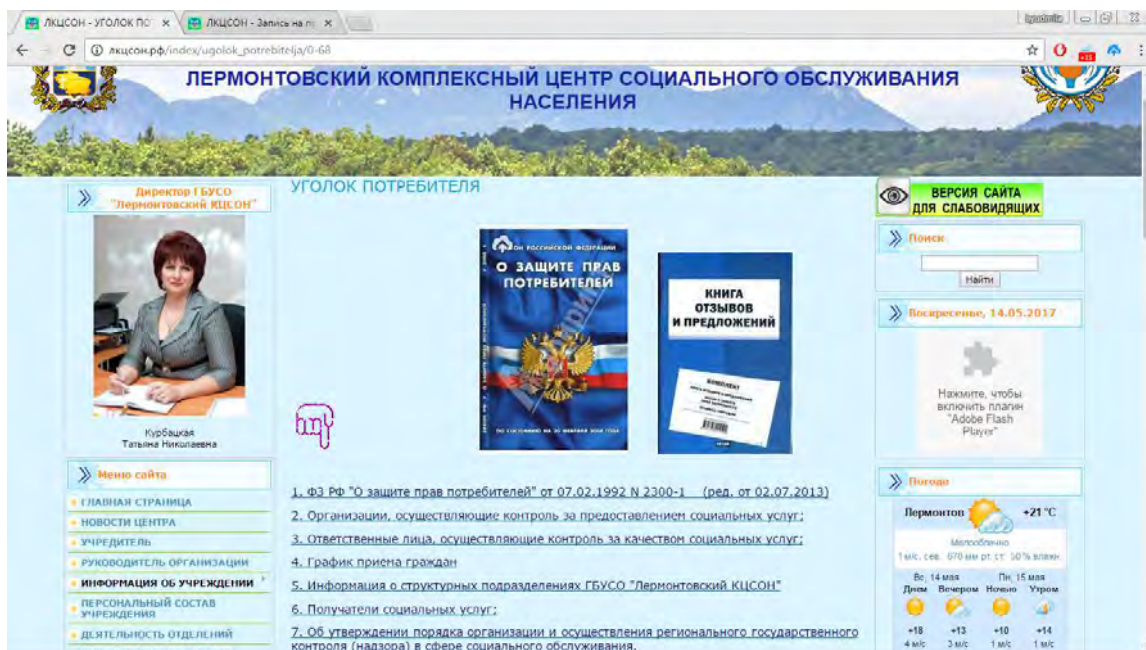


Рис. 40. Страница официального сайта Лермонтовского ЦСОН

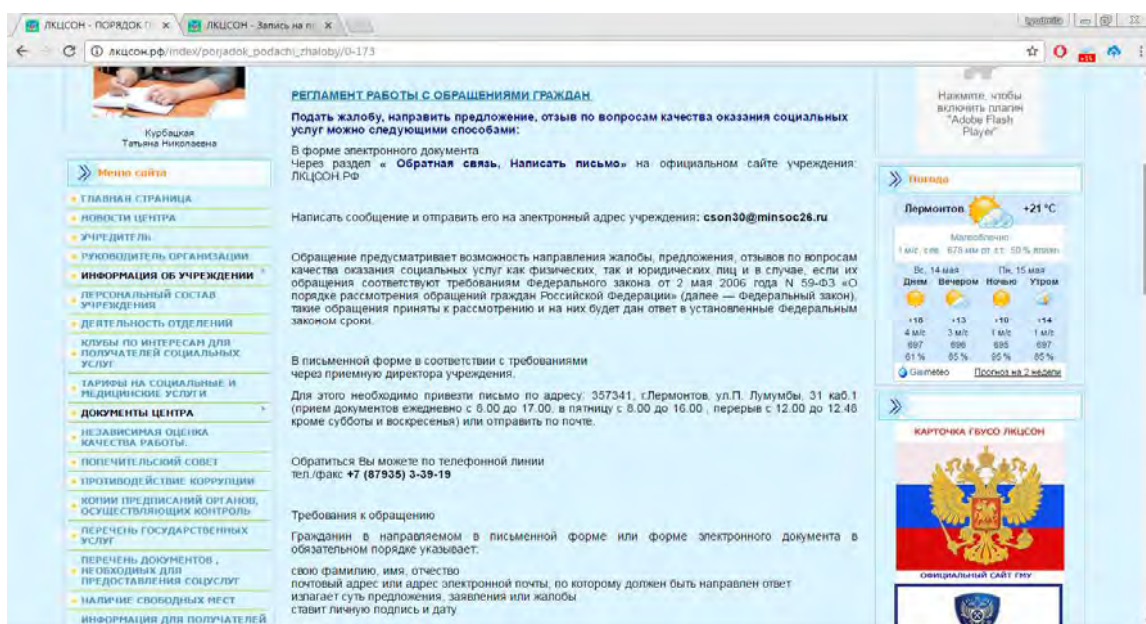


Рис. 41. Сайт Лермонтовского ЦСОН: организация работы с обращениями граждан

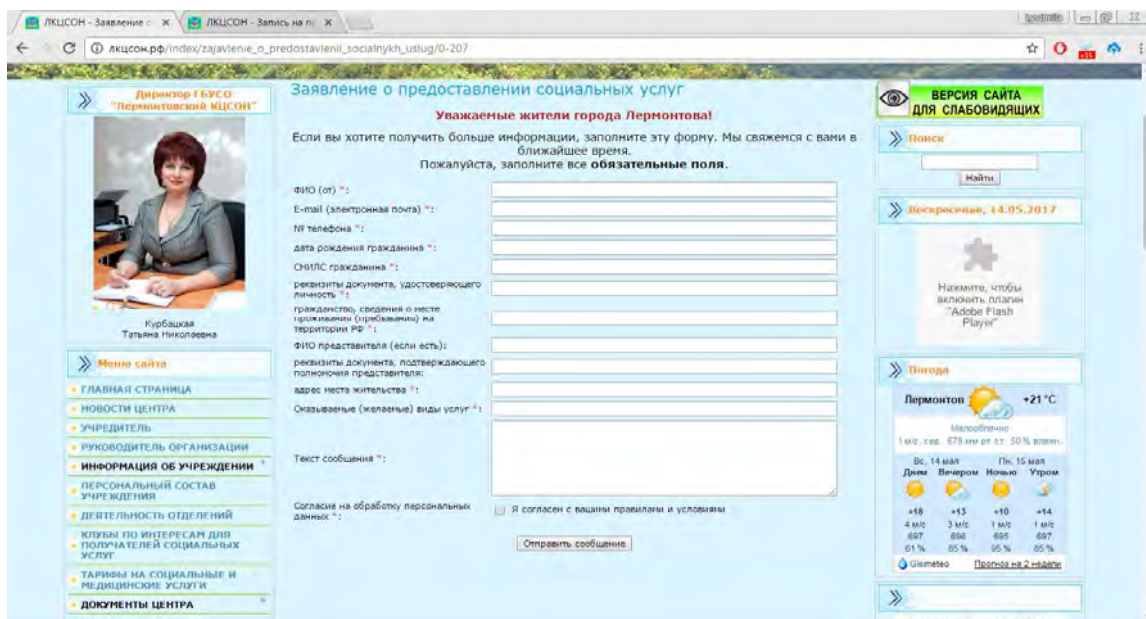


Рис. 42. Сайт Лермонтовского ЦСОН: форма электронного заявления

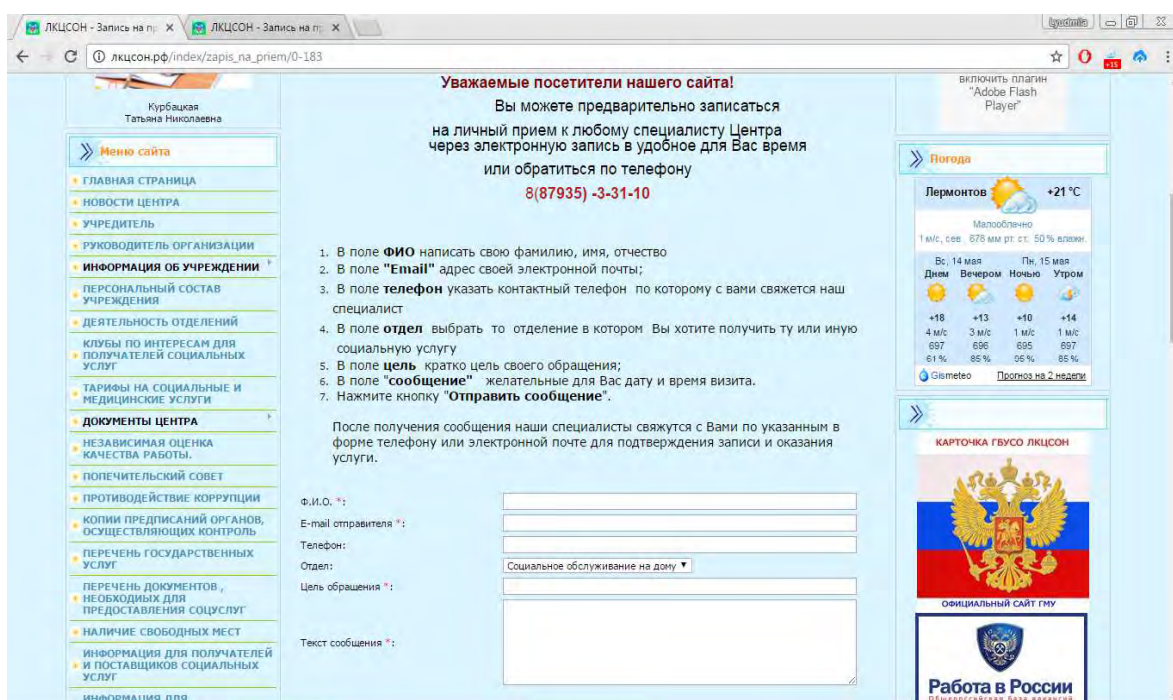


Рис. 43. Сайта Лермонтовского ЦСОН: организация предварительной записи

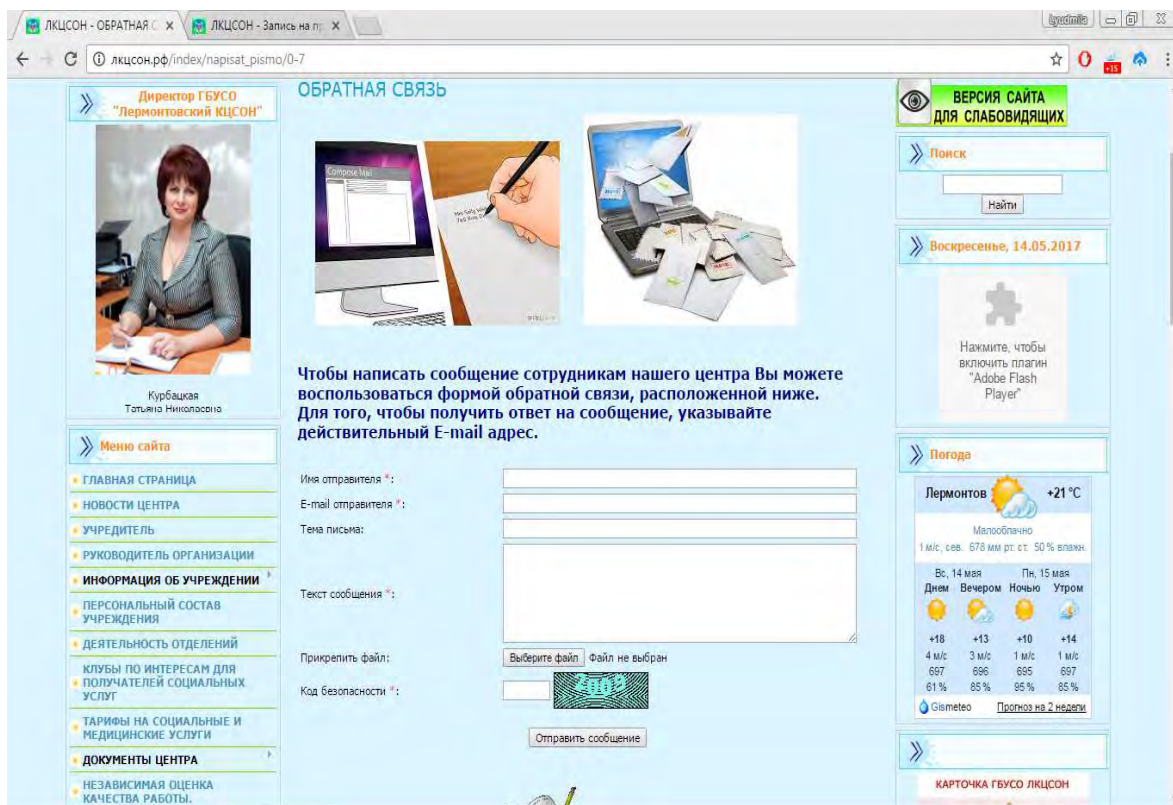


Рис. 44. Сайт Лермонтовского ЦСОН: форма для электронного сообщения / жалобы, организация «обратной связи»

7. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»

Информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет» представлена не во всех оцениваемых организациях. В полном объеме информация представлена 9 учреждениями: Пятигорского ЦСОН (1), Лермонтовского ЦСОН (1), Кочубеевского ЦСОН (1), Красногвардейского ЦСОН (1), Краевого центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (1), Грачевского ЦСОН (1), Кировского ЦСОН (1), Арзгирского ЦСОН (1), Александровского ЦСОН (1 балл).

У большинства исследуемых учреждений такая информация на сайте представлена в неполном объеме, а у двух учреждений вообще отсутствует: Советский ЦСОН, Невинномысский ЦСОН (по 0 баллов), рис. 45.

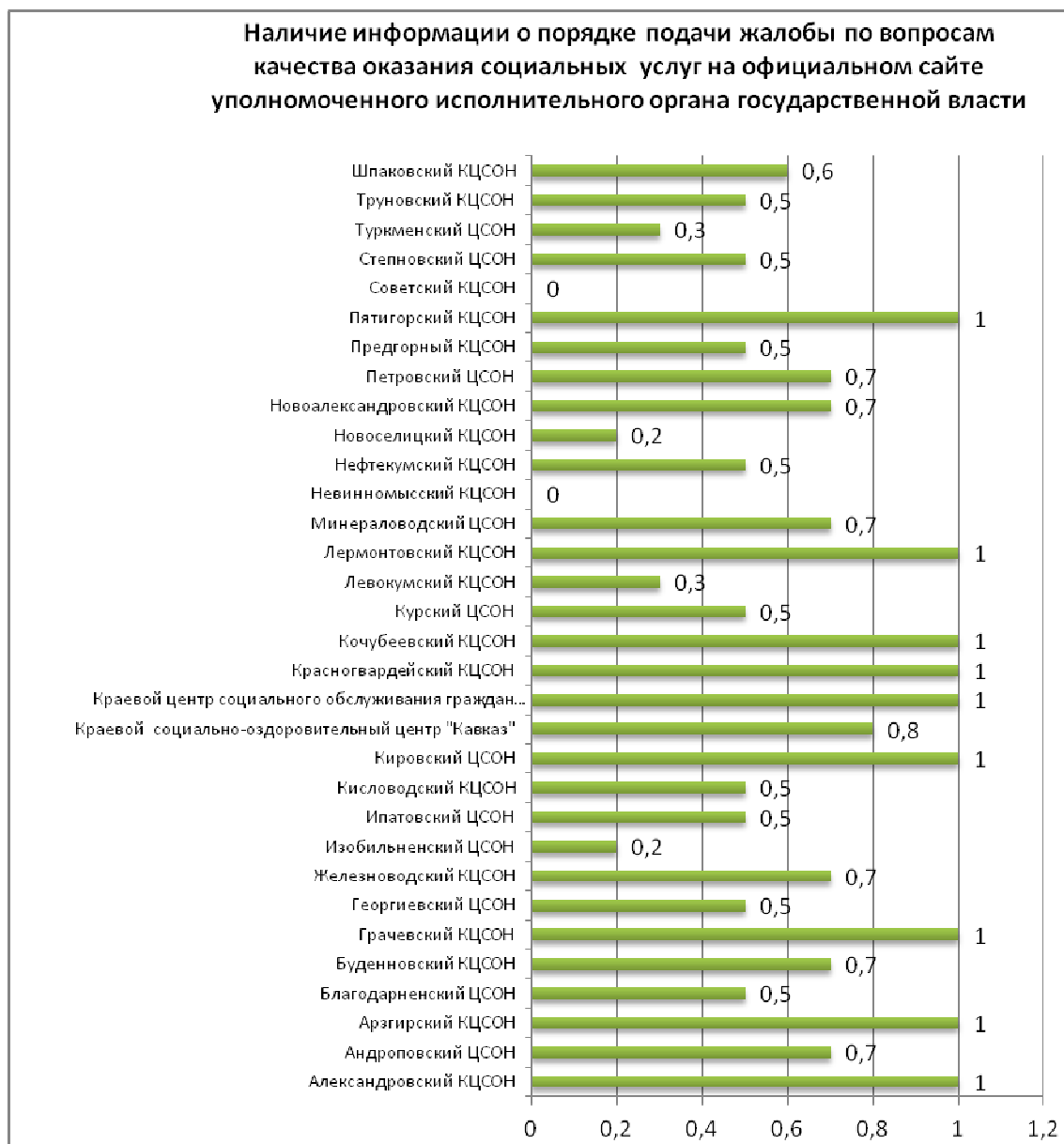


Рис. 45.

8. Открытость и доступность информации о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты организации

Данный показатель в обобщенном виде включает несколько оцениваемых показателей, каждый из которых оценивался отдельно:

1. о структуре и об органах управления организации социального обслуживания,
2. о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги,
3. о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц,
4. о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы),
5. о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»),
6. о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц,

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

8. о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации,

9. о финансово-хозяйственной деятельности,

10. о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре,

11. о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

В целом, все исследуемые центры социального обслуживания населения предоставляют на своем официальном сайте информацию подобного рода практически в полном объеме. Высокие показатели, характеризующие полную открытость и доступность информации об организации в целом, выявлены у большинства центров социального обслуживания населения.

Средние показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации в целом, выявлены у Советского ЦСОН (0,7 баллов), Нефтекумского ЦСОН (0,7), Изобильненского ЦСОН (0,7), Минераловодского ЦСОН (0,7), Железноводского ЦСОН (0,7), рис. 46.

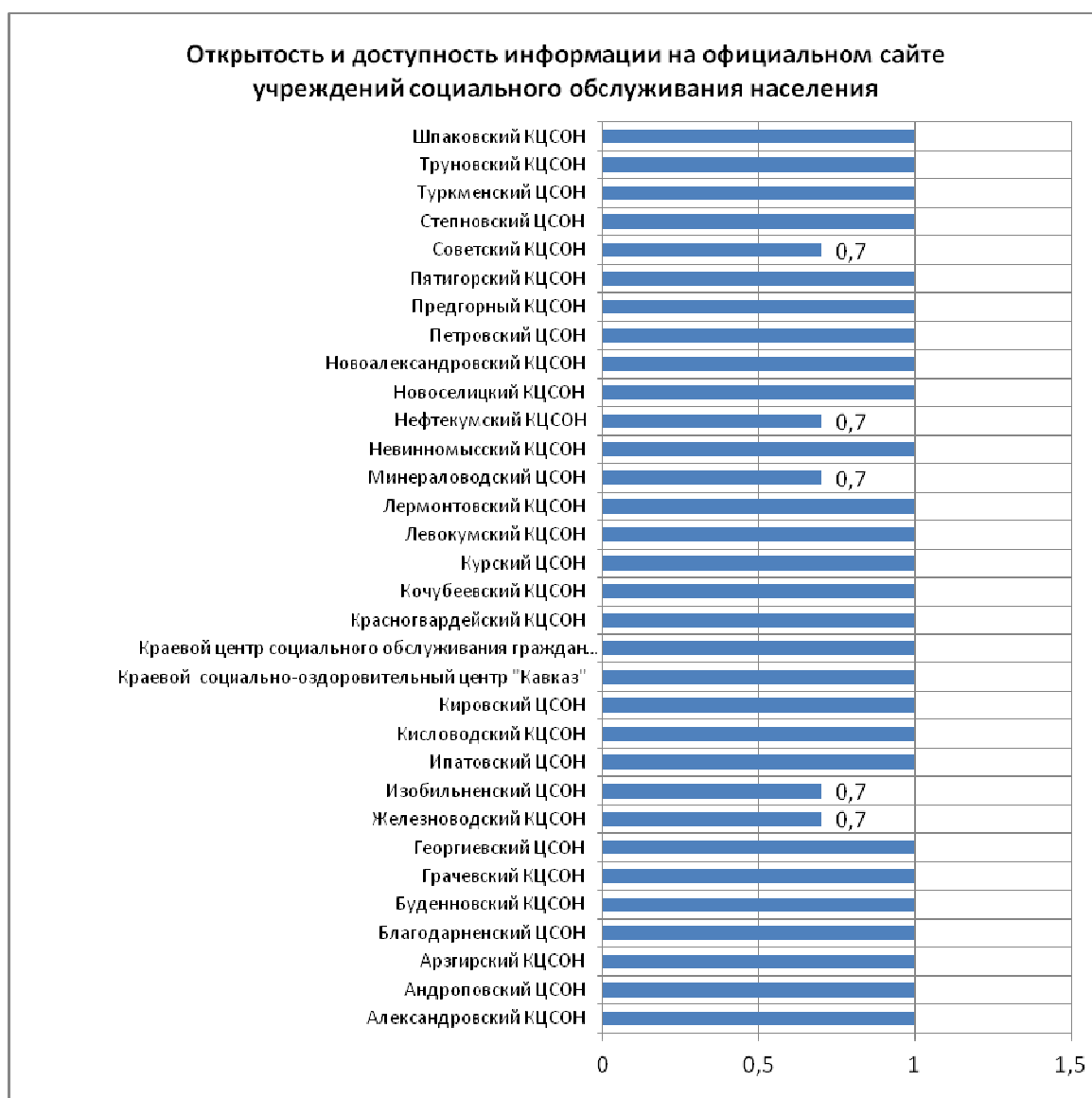


Рис. 46.

По отдельным показателям самые низкие значения открытости и доступности информации на сайте выявлены:

- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания – Изобильненский ЦСОН (0,2 балла), рис. 47;
- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – Левокумский ЦСОН (0,3) и Нефтекумский ЦСОН (0,2 балла), рис. 47;

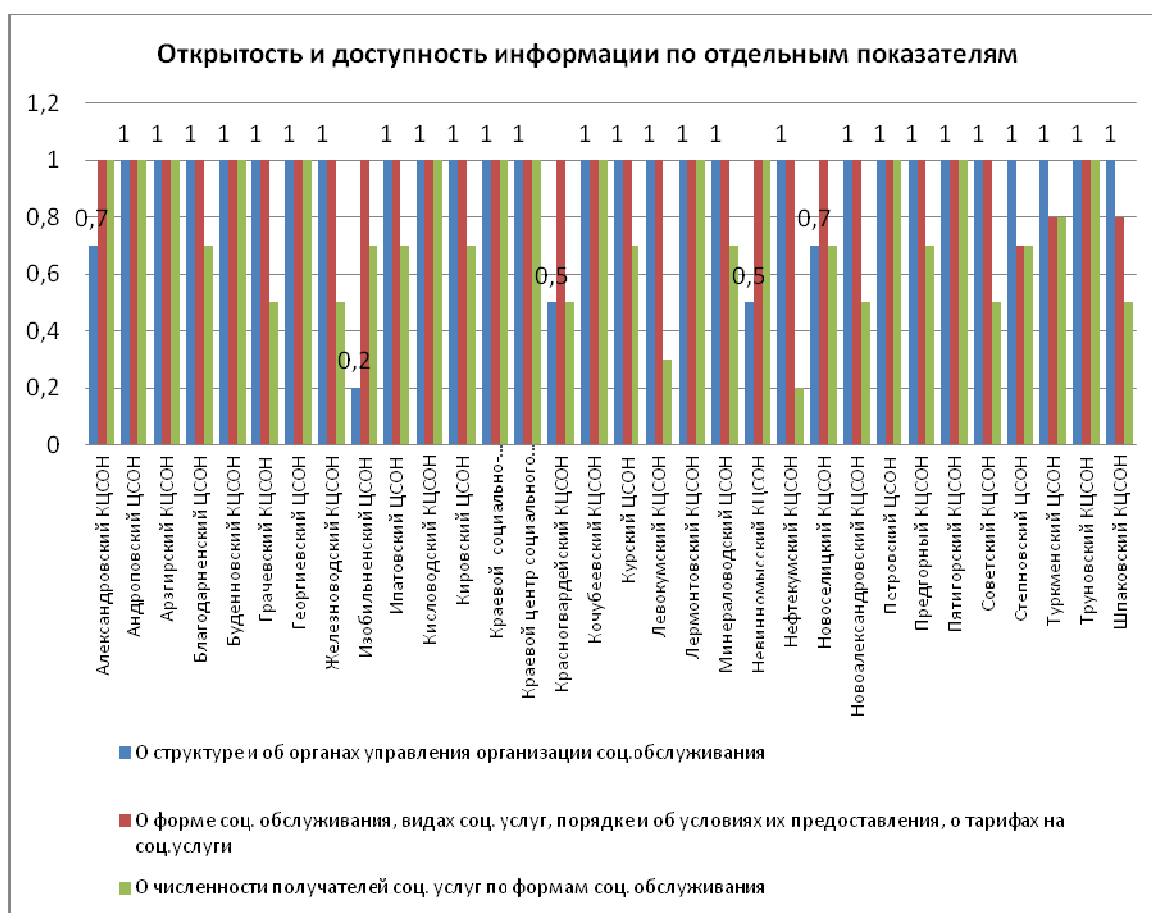


Рис. 47.

– о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – Кировский ЦСОН (0,2 балла), Минераловодский ЦСОН (0,2), Невинномысский ЦСОН (0), Нефтекумский ЦСОН (0), рис. 48;

– о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в т.ч. библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет») – Нефтекумский ЦСОН (0,2 балла), рис. 48;

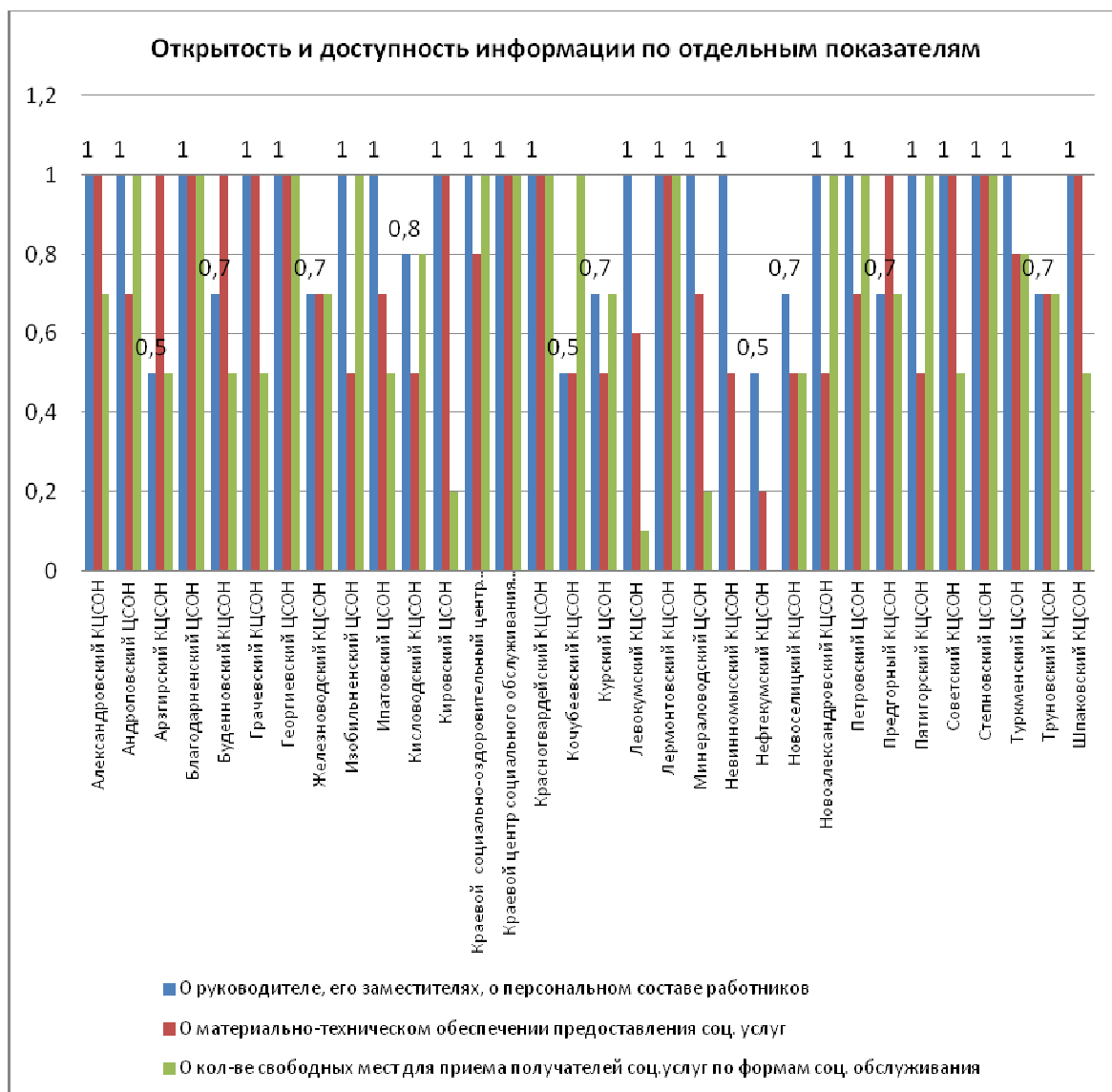


Рис. 48.

– об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – Александровский ЦСОН (0,2 балла), Георгиевский ЦСОН (0,2), рис. 49;

– о финансово-хозяйственной деятельности – Александровский ЦСОН (0,2 балла), Ипатовский ЦСОН (0,2), Новоселицкий ЦСОН (0,2), Лермонтовский ЦСОН (0), Невинномысский ЦСОН (0), Нефтекумский ЦСОН (0), Минераловодский ЦСОН (0), рис. 49;

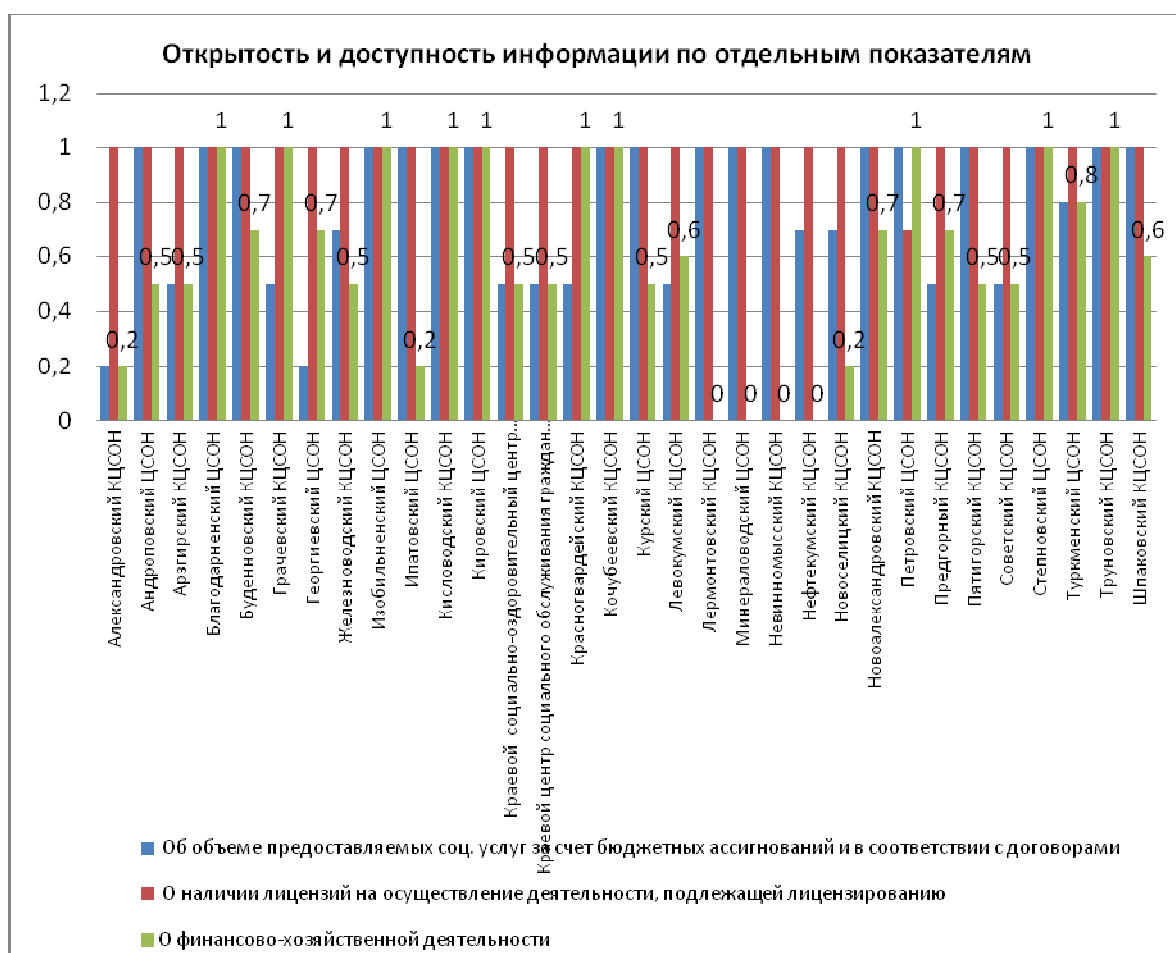


Рис. 49.

— о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний – Курский ЦСОН, рис. 50.



Рис. 50.

9. Наличие новостной ленты на официальной странице организации

Новостная информация представлена практически во всех оцениваемых организациях (рис. 51).

Снижены показатели по наличию новостной ленты у немногих учреждений. В частности, на сайте Советского ЦСОН (0,5 баллов) в новостной ленте представлено только фото, однако отсутствует текст / информация о событии (мероприятии).

На официальном сайте Кисловодского ЦСОН (0,6 баллов) в новостной ленте представлены фото и дата мероприятия, но для того, чтобы просмотреть его описание, необходимо скачать документ в формате *Word*.

На официальном сайте Степновского ЦСОН (0,5 баллов) и Шпаковского ЦСОН (0,5) подборка сообщений за последний месяц дана очень мелким шрифтом. Чтобы найти информацию за предыдущие месяцы,

необходимо очень долго листать текст, что создает дополнительные трудности при работе с новостной лентой.

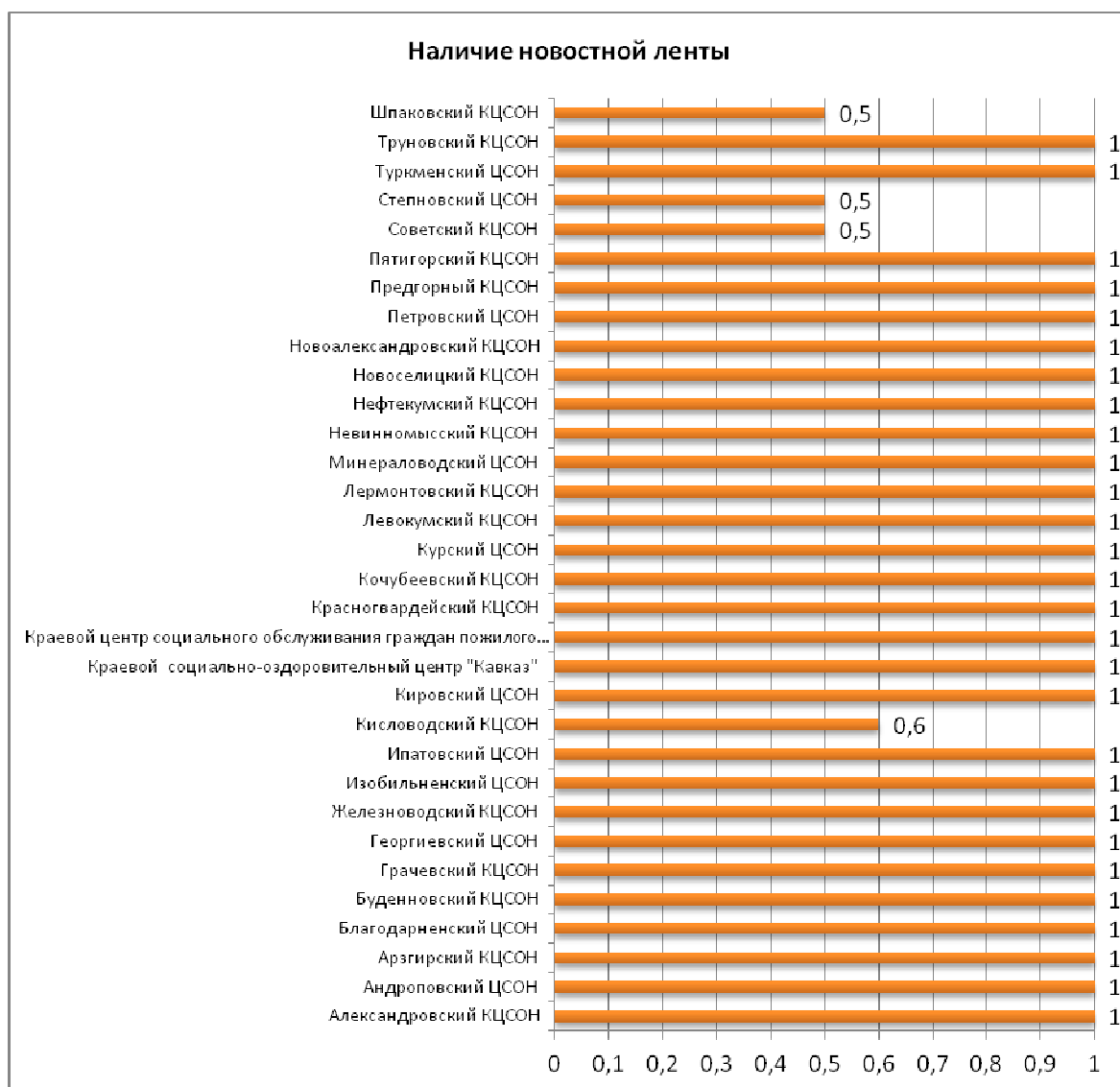


Рис. 51.

10. Периодичность обновлений на сайте

Информация представлена не во всех оцениваемых организациях.

Оценка периодичности обновлений производилась на основании п. 3 Порядка обеспечения бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, утвержденного приказом Министерства труда и

социальной защиты населения Ставропольского края от 22 октября 2014 г. № 510. В соответствии с данным документом информация на сайте должна быть актуальной и подлежит обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания или внесения в них соответствующих изменений.

Актуальная информация в новостной ленте сроком менее 10 дней размещена на официальных сайтах учреждений: Краевого центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов (1 балл), Красногвардейского ЦСОН (1), Кочубеевского ЦСОН (1), Лермонтовского ЦСОН (1), Новоалександровского ЦСОН (1), Пятигорского ЦСОН (1), Труновского ЦСОН (1).

Неактуальная информация выявлена на официальных сайтах Нефтекумского ЦСОН (0,2 балла) и Степновского ЦСОН (0,2).

В большинстве учреждений информация, размещаемая на сайте, имеет срок давности более 10 дней и подлежит обновлению, рис. 52.

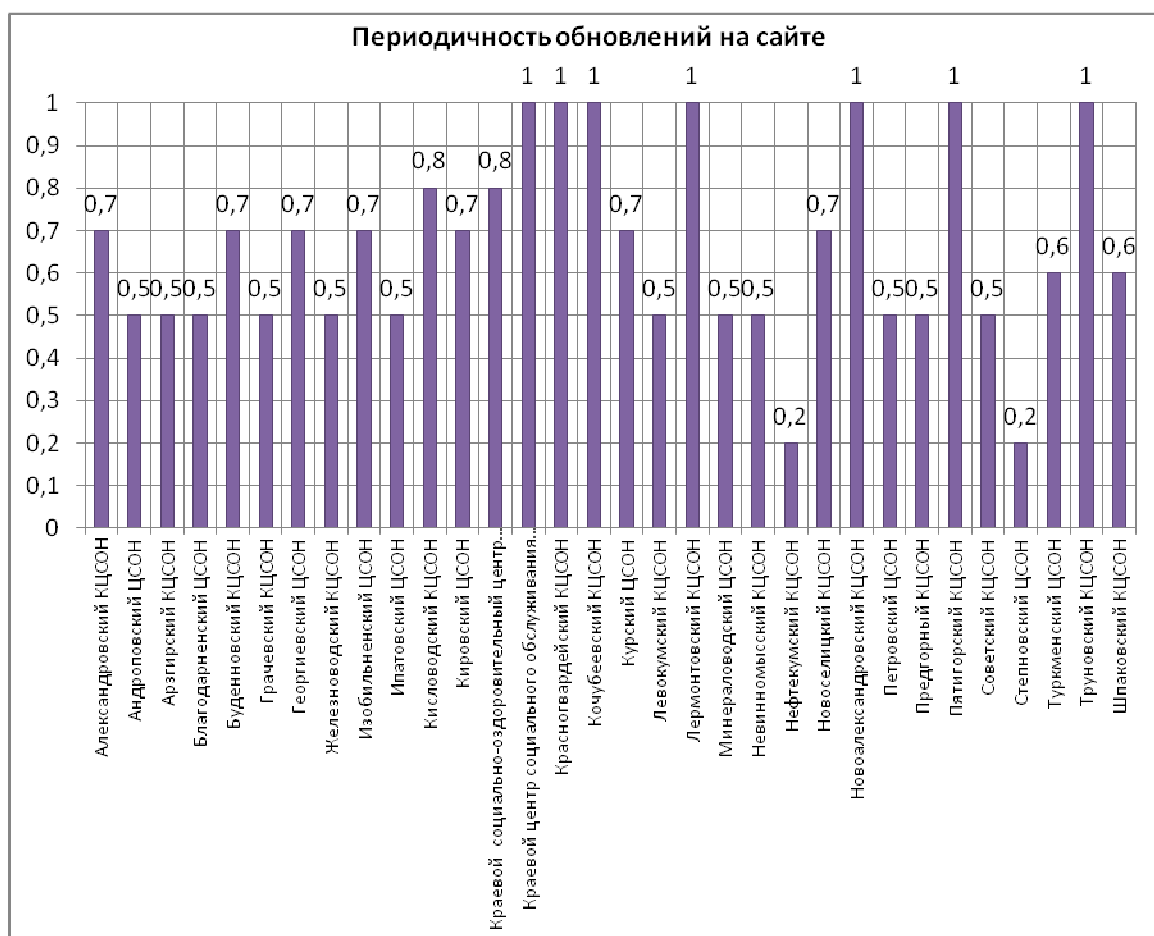


Рис. 52.

11. Наличие интерактивного опросника на сайте УСО для оценки удовлетворенности качеством социальных услуг клиентами УСО

Информация представлена в большинстве оцениваемых учреждений.

Интерактивный опросник для оценки удовлетворенности качеством социальных услуг клиентами отсутствует на сайте Невинномысского ЦСОН (0).

Несколько затруднен поиск интерактивного опросника на сайте у следующих учреждений: Александровский ЦСОН, Железноводский ЦСОН, Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ», Курский ЦСОН, Левокумский ЦСОН, Нефтекумский ЦСОН, Новоалександровский ЦСОН, Предгорный ЦСОН, Степновский ЦСОН и Туркменский ЦСОН (рис. 53). У указанных учреждений интерактивный опросник представлен в других формулировках на главной странице официального *WEB*-сайта (например, анкета изучения мнения получателей социальных услуг, или анкетирование, или анкета по удовлетворенности качеством социальных услуг и пр.).



Рис. 53.

У остальных учреждений на официальном сайте есть вкладка с интерактивным опросником для оценки удовлетворенности качеством социальных услуг клиентами.

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

Данный показатель оценивался на сайте на основании фото-отчета и информации о материально-техническом обеспечении организации. По итогам оценки было установлено, что подобная информация представлена во всех центрах социального обслуживания населения (рис. 54).



Рис. 54.

13. Наличие плана повышения квалификации социальных работников

Информация представлена не во всех оцениваемых учреждениях, у большинства из них такая информация на сайте отсутствует.

План повышения квалификации социальных работников есть на сайте только Александровского ЦСОН (рис. 55). В части учреждений информация о кадровом потенциале присутствует в той или иной степени в сведениях о персональном составе работников, годовых планах работы, аналитических документах и т.д.

Информация о кадровом потенциале представлена на сайтах следующих учреждений: Благодарненский ЦСОН, Буденновский ЦСОН, Грачевский ЦСОН, Георгиевский ЦСОН, Изобильненский ЦСОН, Ипатовский ЦСОН, Кировский ЦСОН, Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ», Левокумский ЦСОН, Минераловодский ЦСОН, Нефтекумский ЦСОН, Новоселицкий ЦСОН, Новоалександровский ЦСОН, Туркменский ЦСОН, Шпаковский ЦСОН (рис. 55).



Рис. 55.

14. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в т.ч. о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах

Данный показатель мог быть оценен только на тех сайтах, где была возможность просмотреть фото-отчет с изображением информационных стендов в помещениях учреждения, и брошюр, буклетов о деятельности организации. В результате установлено, что информация о деятельности центра социального обслуживания населения (в т.ч. о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) представлена на информационных стендах, в буклетах, брошюрах большинства исследуемых учреждений (рис. 56).

На официальных сайтах Кисловодского ЦСОН, Краевого социально-оздоровительного центра «Кавказ», Краевого центра социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, Красногвардейского ЦСОН, Кочубеевского ЦСОН и Пятигорского ЦСОН оценить данный показатель не представилось возможным.



Рис. 56.

15. Наличие отчета о деятельности организации

В ходе проверки наличия отчетов о деятельности организации выявлено следующее. Большинство отчетной документации, представленной на официальных сайтах центров социального обслуживания населения, выкладываются либо в полной электронной форме, либо в виде ссылки с указанием на файл, доступный для скачивания. Во многих случаях отчетная деятельность учреждений представлена в форме сведений о реализации ФЗ № 442 от 28 декабря 2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Отчетная документация не представлена на сайтах следующих учреждений: Александровского ЦСОН, Арзгирского ЦСОН, Благодарненского ЦСОН, Грачевского ЦСОН, Георгиевского ЦСОН, Красногвардейского ЦСОН, Левокумского ЦСОН, Невинномысского ЦСОН, Советского ЦСОН и Труновского ЦСОН.

У большинства центров социального обслуживания населения отчеты на сайте есть (рис. 57).



Рис. 57.

В отдельных случаях экспертами отмечено:

- на сайте Нефтекумского ЦСОН представлен единственный отчет об объеме предоставленных услуг в виде диаграммы, что не отражает содержание социального обслуживания в целом, и не позволяет оценить динамику предоставления социальных услуг (рис. 58);

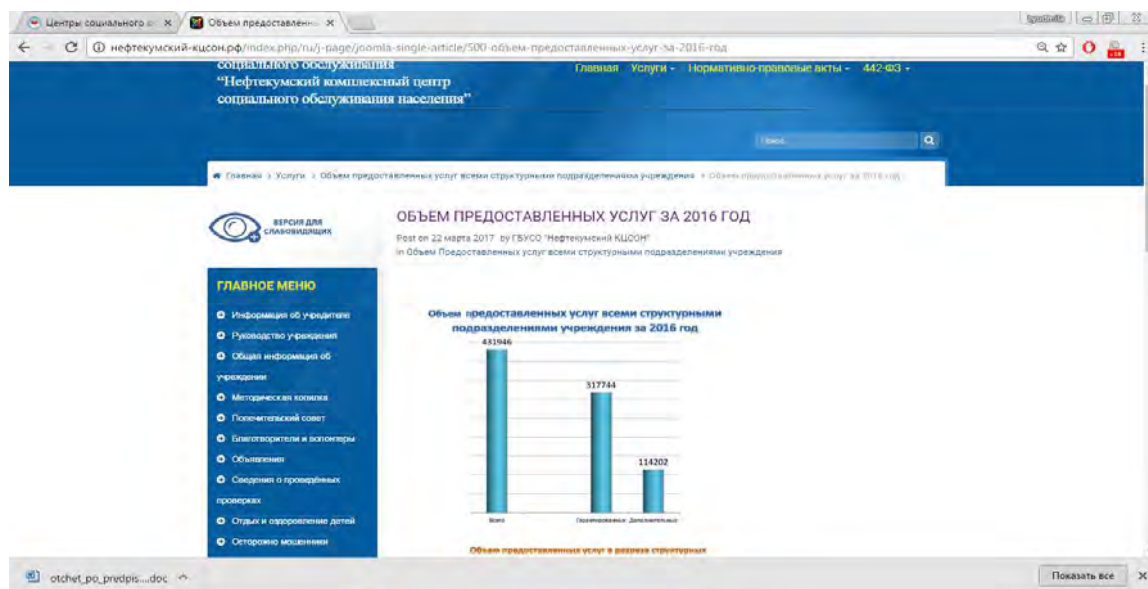


Рис. 58. Страница официального сайта Нефтекумского ЦСОН

- на сайте Новоселицкого ЦСОН представлен только отчет за 2015 г., рис. 59;

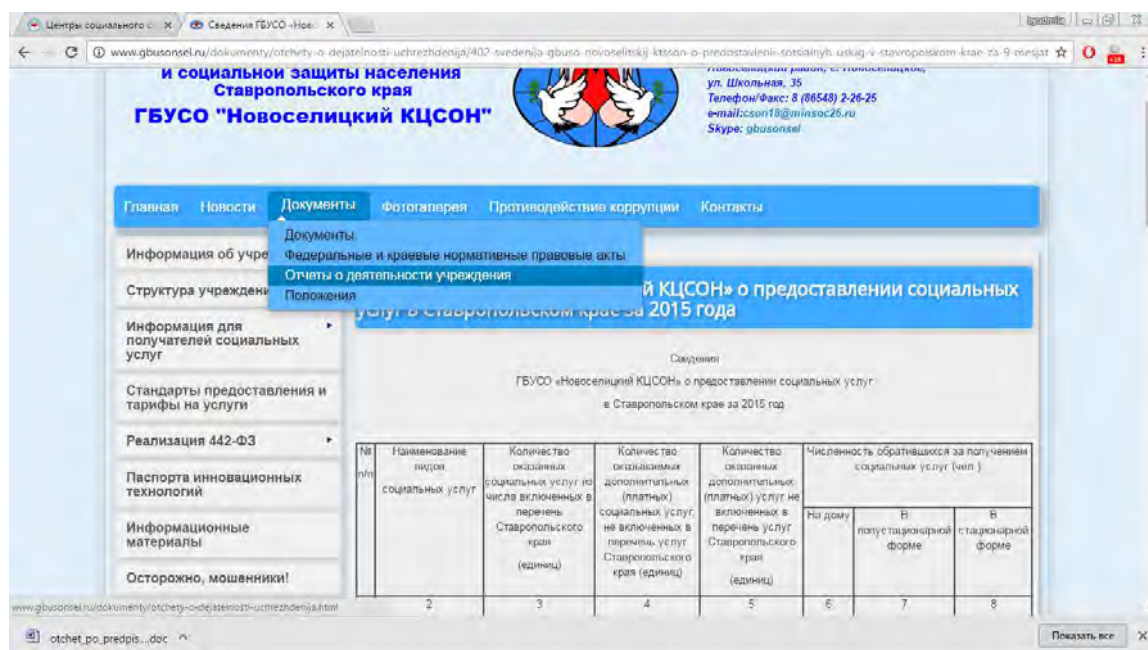


Рис. 59. Страница официального сайта Новоселицкого ЦСОН

- Петровский ЦСОН представил подробную отчетность по всем направлениям социального обслуживания населения;
- на сайте Предгорного ЦСОН поиск отчетов о деятельности организации затрудняют многочисленные вкладки («отчет в отчете»);
- на сайте Туркменского ЦСОН информация об объеме оказанных социальных услуг за 2014-2016 гг. представлена в общей сложности тремя таблицами, что позволяет получить достаточно полную картину об оказанных социальных услугах за отчетный период (рис. 60, 61);

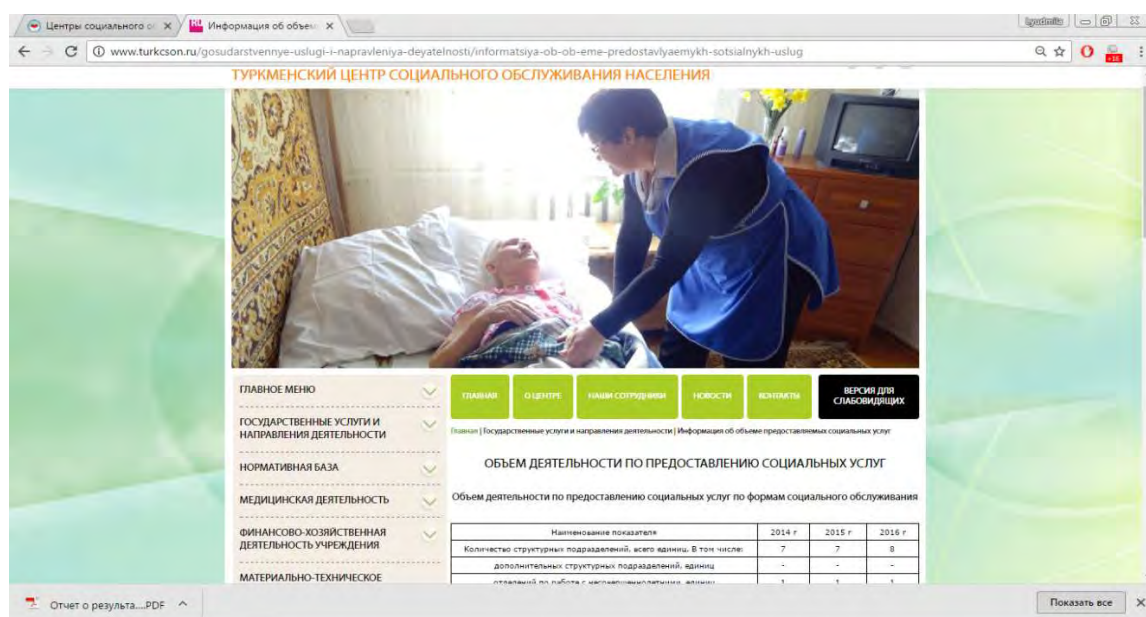


Рис. 60. Страница официального сайта Туркменского ЦСОН

Наименование показателя	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Количество структурных подразделений, всего единиц, в том числе:	7	7	8
дополнительных структурных подразделений, единиц	-	-	-
отделений по работе с несовершеннолетними, отделений	1	1	1
Количество лиц, обслуживаемых всеми структурными подразделениями (без учета количества лиц, обслуживаемых отделением по работе с несовершеннолетними)	3183	2377	1568
Количество граждан пожилого возраста и инвалидов, обслуживаемых различными формами социального обслуживания, в общей сложности (граждан, проживающих в городах, районах, человек, %)	1690/7,0%	2377/11,7%	1568/6,4%
Количество услуг, оказанных жителям с трудностями жизнедеятельности, единиц (без учета количества услуг, оказанных отделением по работе с несовершеннолетними), в том числе:	240902	196090	199106
гериатрических, единиц	188319	180724	181162
дополнительных, единиц	52583	46174	47744

Наименование показателя	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Количество оказанных, всего	5	5	5
численность лиц, обслуживаемых отделением, всего, человек, из них:	567	577	792
По форме оплаты:			
бесплатно, человек	44	141	206
с частичной оплатой, человек	426	395	444
с полной оплатой, человек	44	27	52
с оплатой дополнительных услуг, человек	519	542	647
Количество оказанных услуг, всего, единиц, в том числе:	178904	194836	198110
гериатрических	131497	149526	150239
дополнительных	46917	44100	47744

Рис. 61. Страница официального сайта Туркменского ЦСОН (продолжение)

- на официальном сайте Шпаковского ЦСОН представлен всего 1 отчет за 2014 г. (рис. 62).

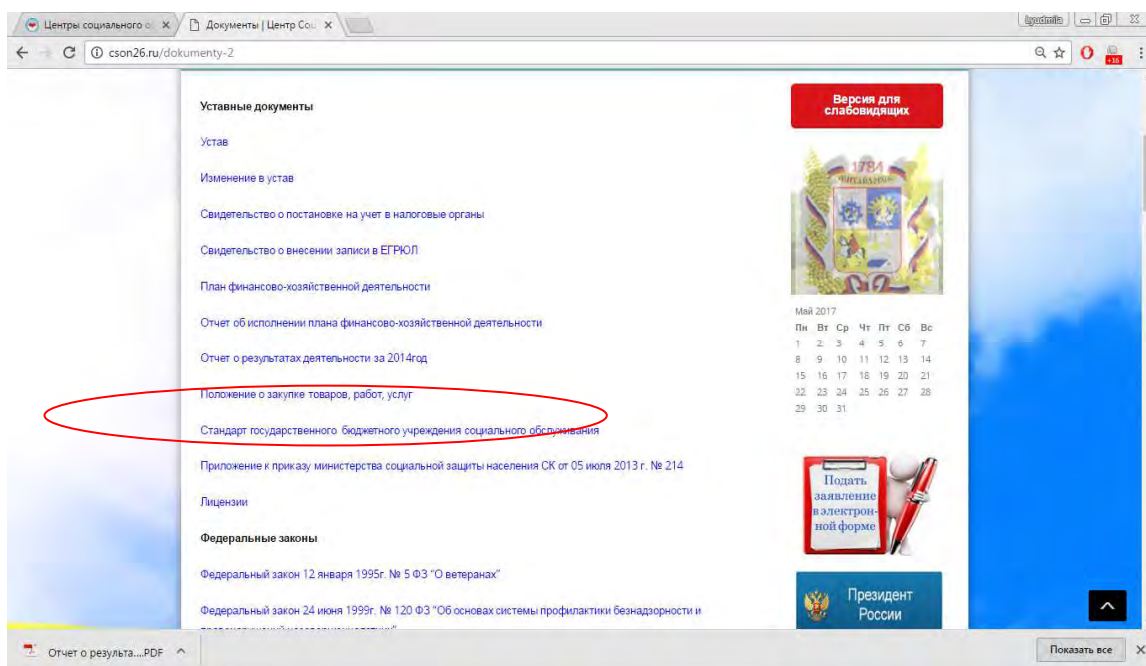


Рис. 62. Страница официального сайта Шпаковского ЦСОН

Общая оценка полноты, открытости и доступности информации о центрах социального обслуживания населения на официальном сайте учреждений социального обслуживания представлена на рис. 63. Видно, что наиболее полной, открытой и доступной информацией на официальном сайте, и, соответственно, более информативными являются сайты следующих учреждений социального обслуживания: Лермонтовского ЦСОН (0,928), Кировского ЦСОН (0,91) и Петровского ЦСОН (0,91 балла).

Низкие показатели, характеризующие недостаточную полноту, открытость и доступность информации об организации на сайте в целом, выявлены у Невинномысского ЦСОН (0,628 балла) и Нефтекумского ЦСОН (0,646).

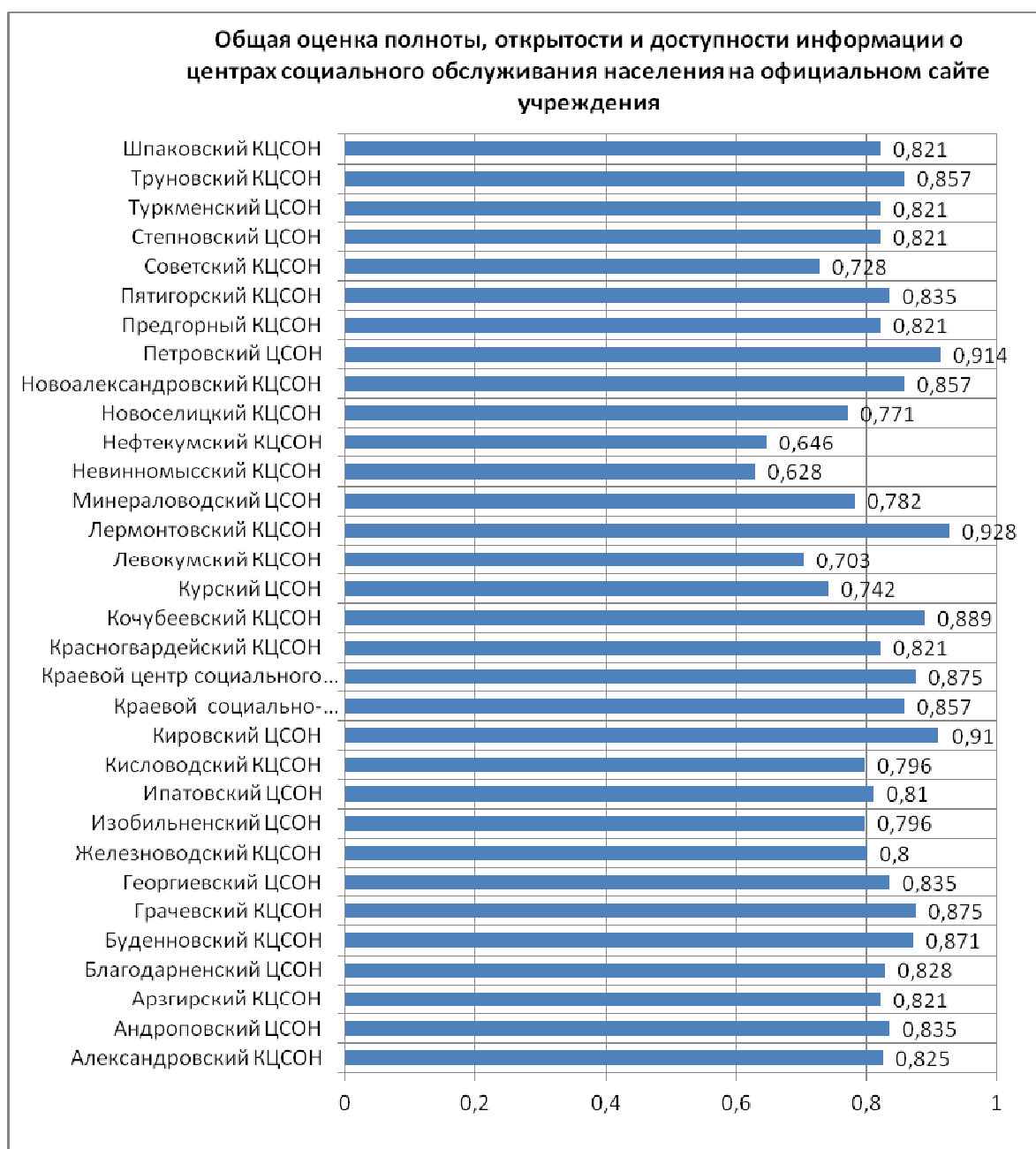


Рис. 63.

16. Доступность телефонного сервиса в учреждениях социального обслуживания

Доступность телефонного сервиса в центрах социального обслуживания населения оценивалась, исходя из частных показателей: легкость дозвона в учреждение, актуальность телефонов, удовлетворенность обслуживанием, включая оценку возможности конфликта в разговоре и стиля

общения, наличие резюме в разговоре, решение вопросов специалистом, включая общую оценку ответа на заданный вопрос.

Результат анализа оценок показал, что в большинство учреждений (в 24 из 32) эксперты достаточно легко смогли дозвониться (показатель «Легкость дозвона»). Трудности дозвона отмечали эксперты в отношении учреждений: Туркменский ЦСОН, Буденновский ЦСОН, Изобильненский ЦСОН, Ипатовский ЦСОН, Кировский ЦСОН, Красногвардейский ЦСОН, Левокумский ЦСОН, Петровский ЦСОН (в среднем 70-80% неуспешных вызовов из общего количества обращений), рис. 64. Исключением стал Арзгирский ЦСОН, где оценка телефонного обращения далее не производилась (из 3 вызовов 3 неуспешных).

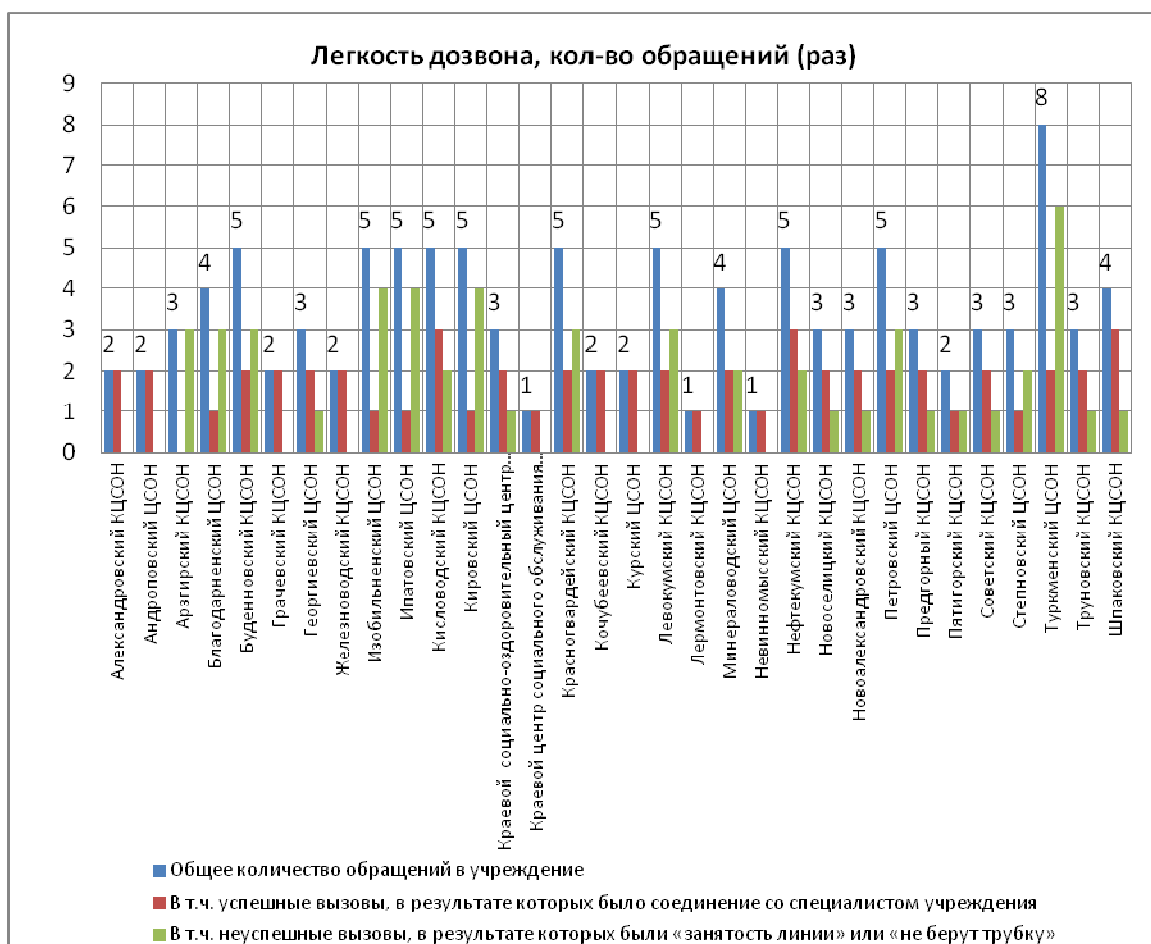


Рис. 64.

Только в 9 учреждениях наблюдается полное совпадение количества обращений и успешных дозвонів: Александровский ЦСОН, Андроповский

ЦСОН, Грачевский ЦСОН, Железноводский ЦСОН, Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, Кочубеевский ЦСОН, Курский ЦСОН, Лермонтовский ЦСОН, Невинномысский ЦСОН.

Значения показателя «Актуальность телефонов» позволяет сделать вывод о том, что в 19 учреждениях у тех экспертов, что дозванивались до учреждения, происходили переводы вызовов, в ходе которых абоненту предоставляли подробную консультацию. В 13 центрах социального обслуживания населения специалисты сразу отвечали на заданный экспертом вопрос (рис. 65).

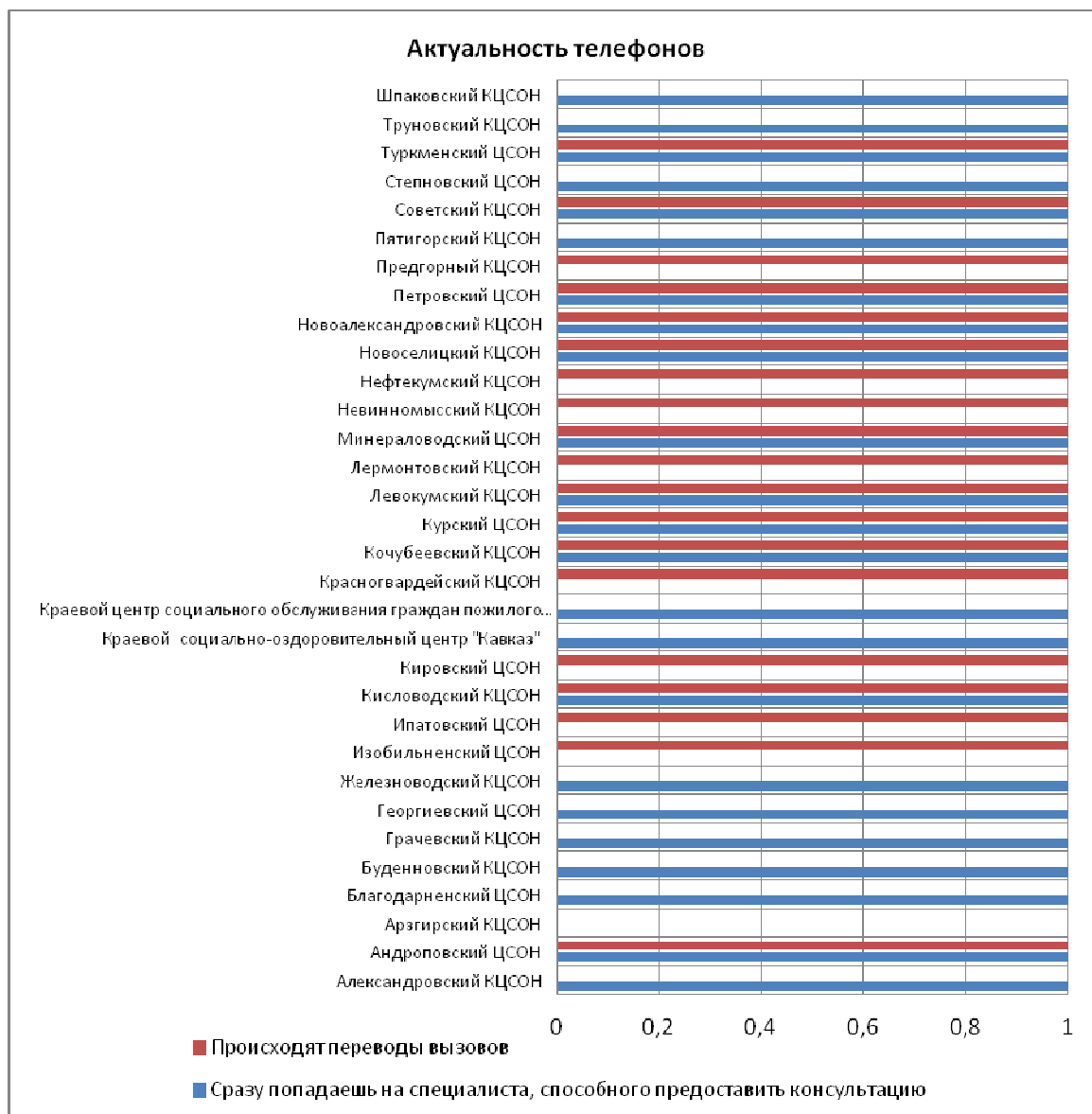


Рис. 65.

Удовлетворенность абонента обслуживанием по телефону сотрудниками учреждения оценивалась, исходя из оценки возможности конфликта в разговоре и стиля общения специалиста. Выбор «0» - означал наличие такой возможности, «1» - отсутствие возможности конфликта в разговоре. В результате получены следующие выводы:

– в большинстве случаев возможность конфликта в разговоре со специалистом у эксперта отсутствовала, кроме Ипатовского ЦСОН (0), Александровского ЦСОН (0,5), Краевого социально-оздоровительного центра «Кавказ» (0,5), Кочубеевского ЦСОН (0,5), Нефтекумского ЦСОН (0,5 баллов), рис. 66;



Рис. 66.

– стиль общения у специалистов в 50% случаев был вежливым, в 62% случаев – сдержанным, в 18% – невежливым (Благодарненский ЦСОН, Грачевский ЦСОН, Георгиевский ЦСОН, Ипатовский ЦСОН, Советский ЦСОН, Шпаковский ЦСОН), рис. 67.

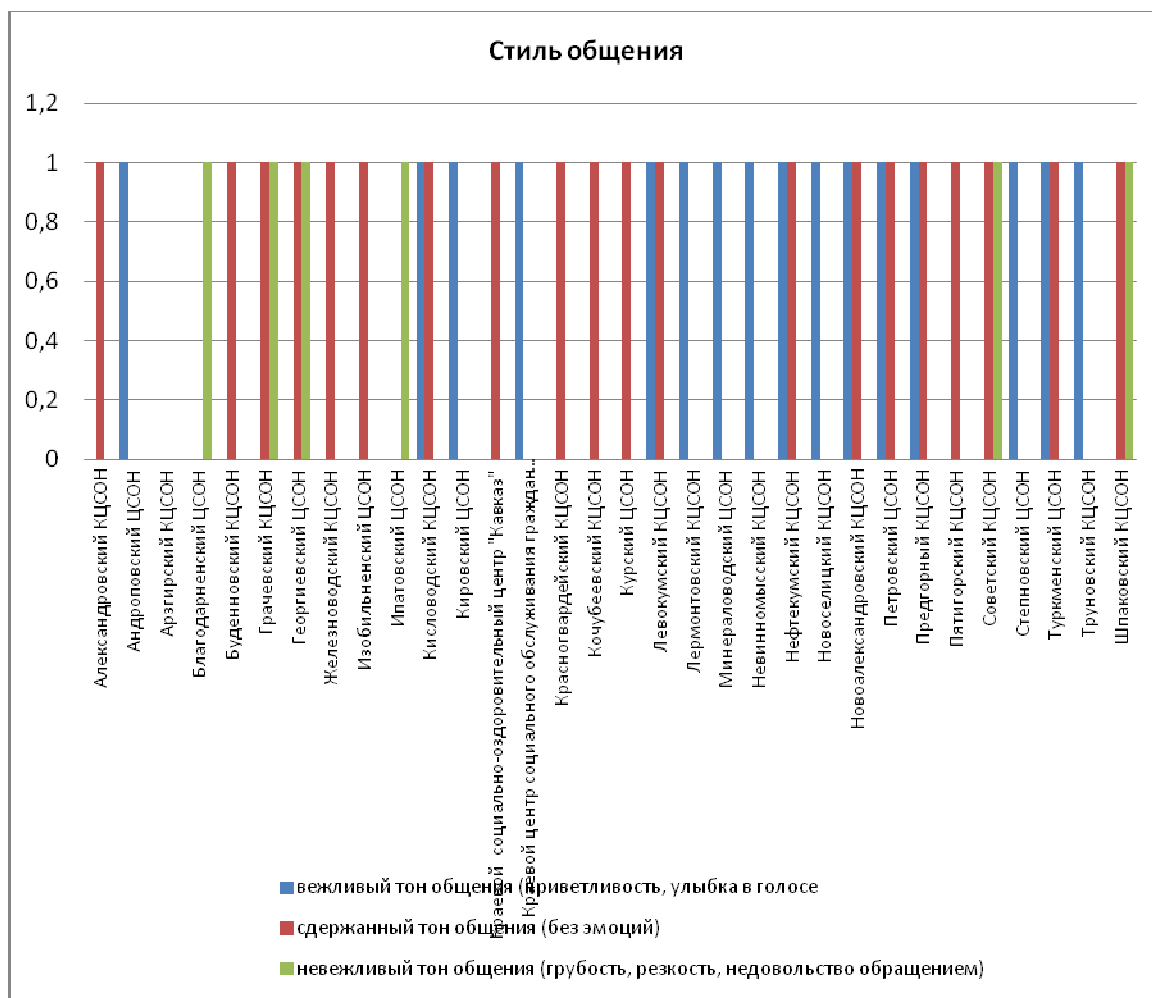


Рис. 67.

Здесь следует отметить, что для многих экспертов беседа со специалистом, который придерживался сдержанного стиля общения (без эмоций) не расценивалась как недоброжелательное общение. Поэтому можно говорить о том, что, в целом беседа со специалистами в большинстве центров социального обслуживания населения происходила в формальном ключе.

В ходе телефонного опроса было установлено, что наличие резюме в ходе общения со специалистом, понимаемое как полнота ответа на заданный экспертом вопрос, присутствует лишь у специалистов 6 учреждений – Изобильненского ЦСОН, Кировского ЦСОН, Минераловодского ЦСОН, Новоселицкого ЦСОН, Степновского ЦСОН, Труновского ЦСОН (рис. 68). В остальных случаях специалисты чаще всего ссылались на информационный

ресурс сайта учреждения, отвечая, что «более подробную информацию можно получить на официальном сайте учреждения». Также были случаи, когда специалисты давали неполные ответы на заданный вопрос, в этом случае их ответы оценивались в интервале от 0,3 до 0,5 баллов (Краевой социально-оздоровительный центр «Кавказ» и Петровский ЦСОН).

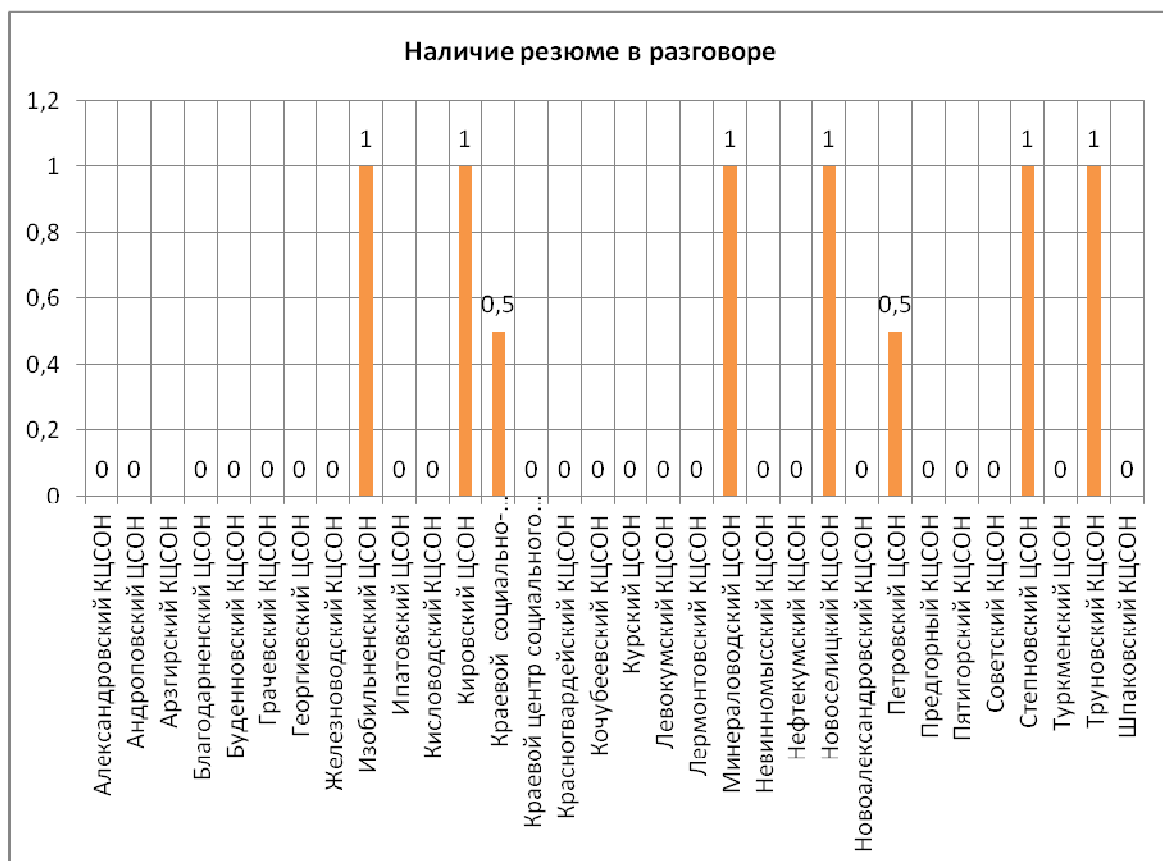


Рис. 68.

В ходе общения со специалистом также оценивалась его попытка помочь абоненту в решении вопроса и представление информации об альтернативных вариантах решения вопроса (рис. 49, 70).

В результате установлено, что в большинстве случаев специалисты центров социального обслуживания населения пытались помочь звонившему в решении его вопроса, и многие могли предложить альтернативный вариант решения проблемы. Но были такие учреждения, где помочь звонившему даже не пытались. Это специалисты учреждений Изобильненского ЦСОН,

Ипатовского ЦСОН, Красногвардейского ЦСОН, Кочубеевского ЦСОН (по 0 баллов), рис. 69.

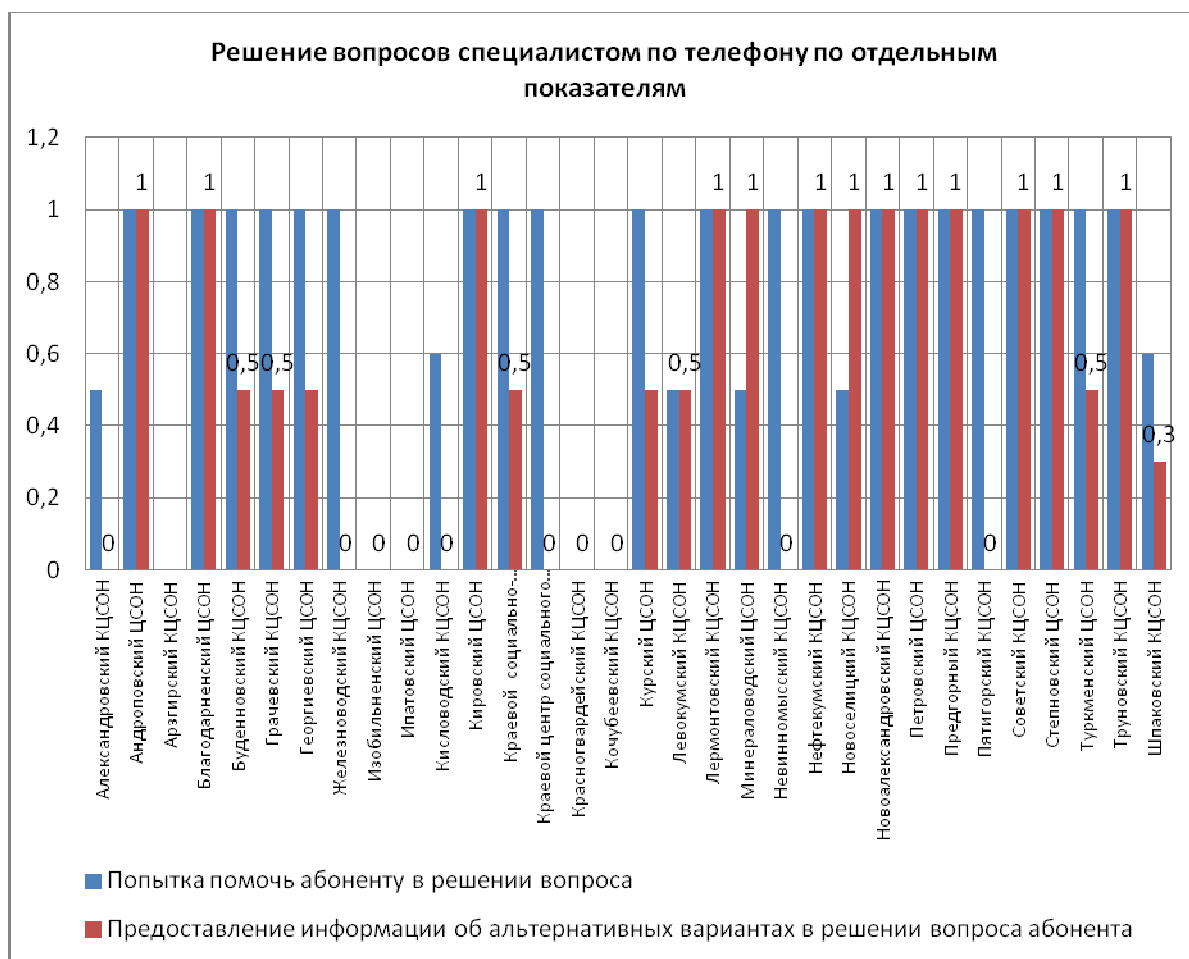


Рис. 69.

На рисунке 70 представлена оценка данного показателя в целом, которая показывает, что специалисты 11 учреждений смогли полностью предоставить информацию на заданный экспертом вопрос, что оценивалось как решение вопроса. В тоже время ряд центров социального обслуживания населения, по мнению экспертов, не смогли им помочь в решении вопроса в ходе телефонного обращения: Изобильненский ЦСОН (0 баллов), Ипатовский ЦСОН (0), Красногвардейский ЦСОН (0), Кочубеевский ЦСОН (0) и Александровский ЦСОН (0,25).

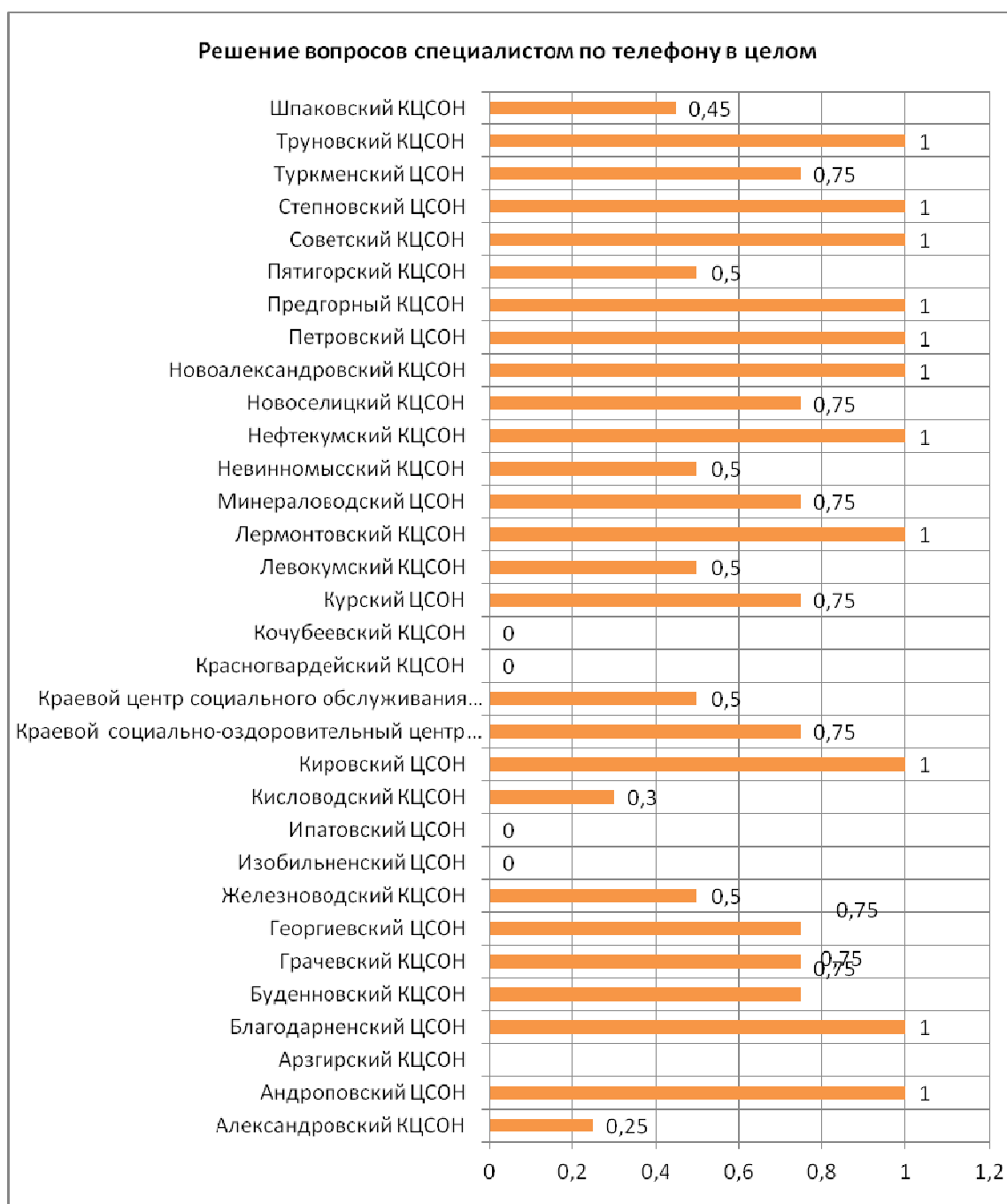


Рис. 70.

Общая оценка ответа специалиста на заданный вопрос предполагала анализ доброжелательности специалиста, его профессионализма в процессе проведения консультации по телефону, сдержанности и способности помочь абоненту в целом.

Общая оценка ответа специалиста центра на заданный вопрос представлена на рис. 71. Видно, что в большинстве случаев телефонного

обращения специалисты отвечали доброжелательно или формально, случаев грубого некорректного ответа – 3 (Александровский ЦСОН, Ипатовский ЦСОН, Советский ЦСОН). Ситуаций «перенаправления» обратившегося на другого специалиста – 3. Случаев, когда специалист не смог ответить на заданный экспертом вопрос, не выявлено. Обобщая результаты исследования информирования по телефону, можно заключить, что в большинстве центров социального обслуживания населения информация о содержании социальной услуги предоставляется в доступной для клиента форме, тон общения со специалистом в основном доброжелательный и сдержанный (формальный).

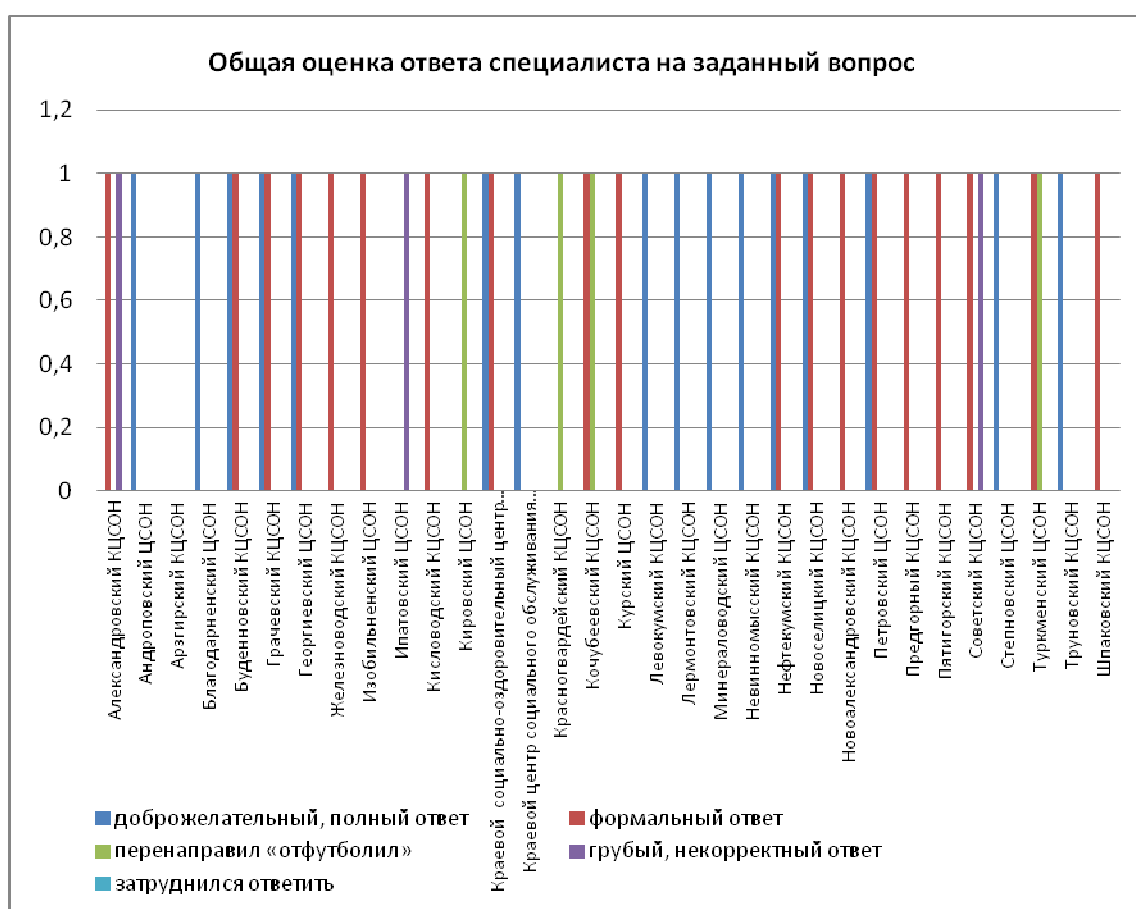


Рис. 71.

Выделяя отдельные впечатления экспертов, связанные с оценкой комфортности условий предоставления информации о содержании социальной услуги по телефону, можно отметить следующее.

Очень хорошее впечатление о специалисте и в целом о Центре сложилось у экспертов при общении с операторами 6 учреждений – Лермонтовского ЦСОН, Невинномысского ЦСОН, Труновского ЦСОН, Новоселицкого ЦСОН, Минераловодского ЦСОН, Буденновского ЦСОН.

Случаи некорректных ответов специалистов, отсутствия попытки помочь абоненту в решении вопроса, предоставление недостаточной информации, либо возможности конфликта в разговоре отмечены у: Александровского ЦСОН, Андроповского ЦСОН, Ипатовского ЦСОН, Советского ЦСОН, Нефтекумского ЦСОН, Краевого социально-оздоровительного центра «Кавказ», Георгиевского ЦСОН, Изобильненского ЦСОН, Красногвардейского ЦСОН, Кочубеевского ЦСОН, Благодарненского ЦСОН, Шпаковского ЦСОН, Левокумского ЦСОН.

В итоге условное ранжирование по показателю доступности телефонного сервиса в получении информации о содержании социальной услуги показывает, что в информационно-коммуникационном взаимодействии наиболее доступными оказались следующие учреждения (рис. 72): Кировский ЦСОН (1 балл), Степновский ЦСОН (1), Труновский ЦСОН (1), Петровский ЦСОН (0,95), Новоселицкий ЦСОН (0,94), Минераловодский (0,93). Арзгирский ЦСОН оценить по данному показателю не удалось, т.к. эксперты не дозвонились в учреждение, указанные на сайте контактные телефоны не работают в (0 баллов).

Заключение. Независимая оценка доступности, открытости и полноты информации о социальных услугах проводилась в 32 центрах социального обслуживания населения Ставропольского края, и включала мониторинг официального сайта поставщика социальных услуг и скрытый личный опрос специалистов по телефону.

Исследование проводилось по восемнадцати группам показателей, характеризующих общие критерии полноты, открытости и доступности информации о центрах социального обслуживания населения на сайте, утвержденных Приказом Минтруда России от 08.12.2014 № 995н. «Об

утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

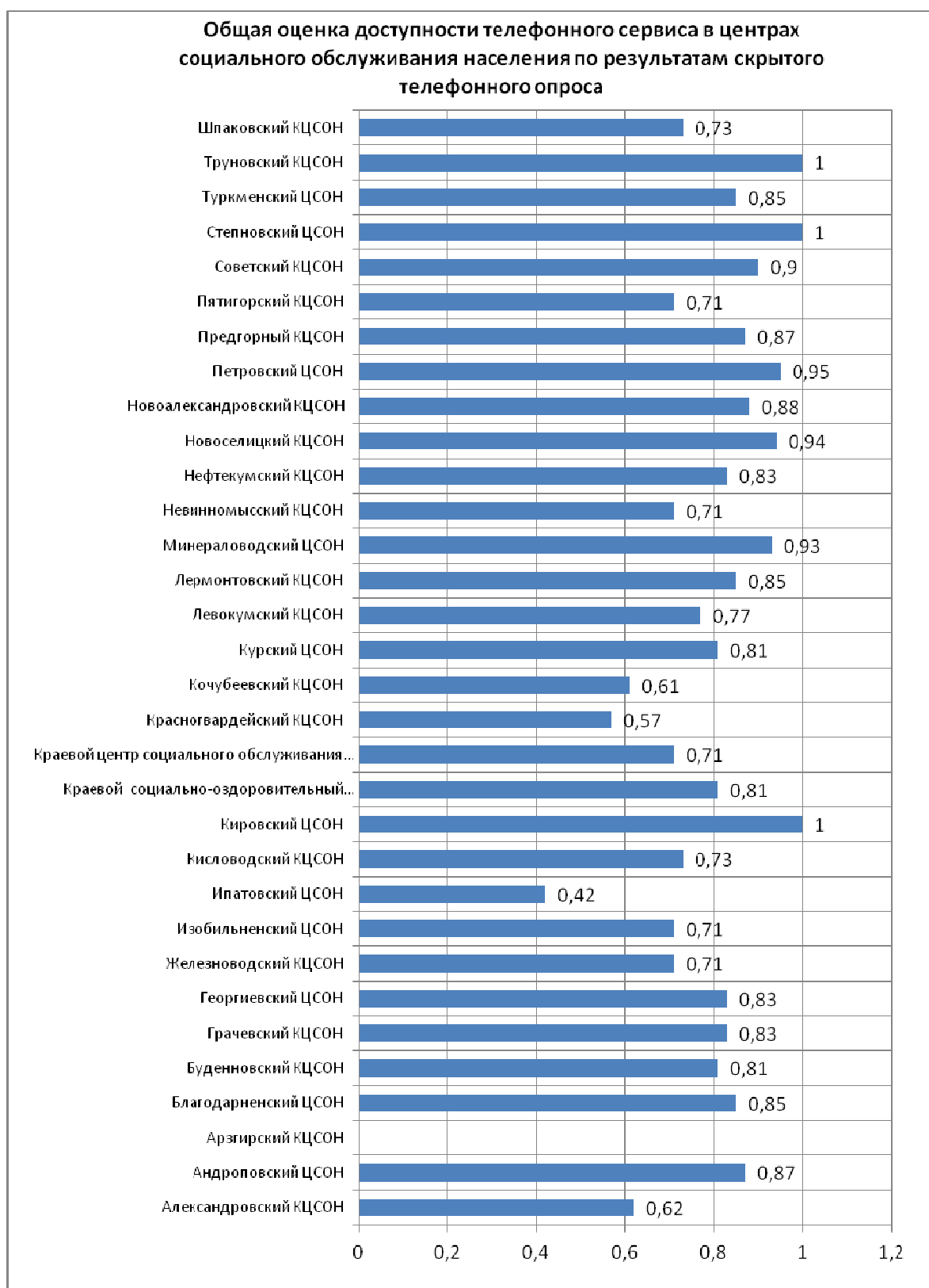


Рис. 72.

На основании проведенного исследования были сделаны следующие выводы.

Качество информационно-коммуникационного взаимодействия получателей и поставщиков социальных услуг во многих случаях определяется возможностью клиента обратиться за информацией как на Web-сайт учреждения в домашних условиях, так и доступностью личного обращения по номерам телефонов учреждения.

Информацию о контактных данных учреждения чаще всего клиенты получают на сайте Министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края (<http://www.minsoc26.ru>), либо через общедоступные поисковые системы *Yandex / Google*.

Организуя исследование этими способами, некоторые эксперты отмечали, что в одних случаях сайт был недоступен, если обращение осуществлялось через поисковые системы *Yandex / Google*, в других – при обращении через официальный сайт Министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края (Минераловодский ЦСОН).

В ходе исследования установлено, что в большинстве случаев у центров социального обслуживания населения отмечается полное соответствие информации о деятельности на официальном сайте порядку и содержанию социальных услуг, предоставляемых учреждением.

Функциональность официального сайта поставщика социальных услуг и структурированность представленной на нем информации у различных учреждений представлена по-разному и в основном зависят от технических характеристик сайта.

Высокие показатели, характеризующие полную открытость и доступность информации об организации на сайте в целом, выявлены у 2 учреждений - Лермонтовский ЦСОН (0,928 балла, оценка по телефонному опросу – 0,85 балла), Кировский ЦСОН (0,91 балла) и Петровский ЦСОН (0,91 балла, оценка по телефонному опросу – 0,95 балла).

Недостаточная полнота, открытость и доступность информации об организации на сайте в целом выявлены у Невинномысского ЦСОН (0,628 балла) и Нефтекумского ЦСОН (0,646).

Самые комфортные условия предоставления информации о содержании социальной услуги, а также полнота и доступность ее получения посредством коммуникации со специалистом по телефону выявлены у Кировского ЦСОН (1 балл; у этого центра также отмечен один из самых высоких показателей по сайту – 0,91 балла), Степновского ЦСОН (1; оценка по сайту – 0,821), Труновского ЦСОН (1; оценка по сайту – 0,857), Петровского ЦСОН (0,95; оценка по сайту – 0,735), Новоселицкого ЦСОН (0,94; оценка по сайту – 0,771), Минераловодского (0,93; оценка по сайту – 0,782). В Арзгирский ЦСОН взаимодействие специалистов с населением по телефону не организовано, указанные на сайте контактные телефоны не работают в (0 баллов).

В большинстве случаев возможность конфликта в беседе по телефону отсутствовала, за исключением Ипатовского ЦСОН (0 баллов), Александровского ЦСОН (0,5), Краевого социально-оздоровительного центра «Кавказ» (0,5), Кочубеевского ЦСОН (0,5), Нефтекумского ЦСОН (0,5).

Дифференциация по стилю общения специалистов: 50% случаев – вежливый, 62% случаев – сдержанный, 18% – невежливый (Благодарненский, Грачевский, Георгиевский, Ипатовский, Советский, Шпаковский центры).

Таким образом, полнота, открытость и доступность информационно-коммуникационного взаимодействия получателей и поставщиков социальных услуг, реализуемого посредством телефонного общения и использования информационных ресурсов о деятельности учреждения на официальном сайте в сети «Интернет» влияет на качество социального обслуживания населения ЦСОН в Ставропольском крае. Проведенное исследование доказало, что действующая информационно-коммуникационная структура центров социального обслуживания населения

в Ставропольском крае не гарантирует обеспечения полноты, открытости и доступности информационно-коммуникационного взаимодействия получателей и поставщиков социальных услуг, что влияет на качество социального обслуживания.

Предложения и рекомендации. В целях повышения полноты, открытости и доступности размещения информации на официальном сайте и телефонного личного обращения граждан в центры социального обслуживания населения Ставропольского края необходимо следующее.

1. Улучшить технические характеристики *Web*-сайтов учреждений, а именно: увеличить скорость открытия страницы; сократить количество вкладок на сайте в связи с их ненужностью (некоторые вкладки, например, об отчетной деятельности учреждения, нужно открывать много раз по типу «отчет в отчете»); сделать сайты более информативными; сократить время ожидания загрузки страниц.

2. Скорректировать дизайн *Web*-сайтов учреждений: осуществить подбор цвета (в частности, рекомендуется использовать более нейтральные цвета для графического оформления сайтов) и выбор шрифта для слабовидящих; ликвидировать диспропорции в графическом оформлении сайта (огромные рисунки и очень мелкий шрифт текстовой информации об учреждении); сделать текст более читабельным; исключить «наложение» одной строки на другую.

3. Организовать на сайтах всех учреждений всплывающие окна «Задайте вопрос специалисту», *on-line*-опрос получателя социальных услуг (законного представителя).

4. Изменить оформление страниц и вкладок для электронного обращения граждан на сайте организаций социального обслуживания населения: исключить объёмную информацию, затрудняющую составление электронного обращения, организовать единую структуру оформления электронного обращения. Обязательно должны быть представлены шаблоны и образцы электронных обращений, электронные адреса контактных лиц.

5. Устранить статичность информации на сайтах учреждений для обеспечения соответствия услуг потребностям получателей, формирования контингента потенциальных потребителей платных услуг и продвижения новых социальных услуг в соответствии с меняющимися потребностями и интересами обслуживаемых категорий граждан.

6. Скорректировать новостную ленту: каждая новость о проведенном мероприятии должна иметь не только фото-отчет, но и информацию в виде текста, ссылку на дату проведенного мероприятия. В том случае, если новостей слишком много, оптимальным вариантом было бы создание архива, предусматривающего фильтрацию новостей по дате и теме. Новости должны сопровождаться отзывами самих специалистов и получателей социальных услуг и комментариями к новостям посетителей сайта.

7. Поскольку при телефонном обращении имеют место случаи длительного ожидания ответа по разным причинам, необходимо пересмотреть порядок организации работы мини - телефонной станции (многофункционального телефона).

Данные рекомендации позволят повысить качество социального обслуживания населения в крае и устранить несовершенство организации информационного взаимодействия при личном обращении получателя социальных услуг по телефону или на Web-сайт учреждения, особенно в случаях экстренных вызовов специалистов (социально-опасное положение взрослого / несовершеннолетнего).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исследование качества социального обслуживания населения в организациях социального обслуживания Ставропольского края показало следующее.

Все учреждения ого социального обслуживания работают на достаточно высоком профессиональном уровне (табл. 13, рис. 73). Расчет интегрального показателя ($J_{\text{качество соц. обслуж., ср.}}$) позволил сформировать предварительный, без учета независимой оценки информационной открытости учреждений (экспертиза сайтов), рейтинг учреждений (рис. 74). Коридор изменения интегрального индекса от самого высокого до самого низкого значения составляет 0,3528. Последнее указывает на значительные различия как в условиях предоставления услуг учреждениями, так и в содержании социальных услуг. Важным является и уровень управленческой культуры организаций.

Таблица 13. Качество социального обслуживания учреждений социального обслуживания края (без оценки официального сайта и качественной экспертной оценки)

№	Наименование учреждения	Ж кач. соц. обслуж., интеграл.
1	Александровский КЦСОН	0,8267
2	Андроповский ЦСОН	0,7807
3	Арзгирский КЦСОН	0,8125
4	Благодарненский ЦСОН	0,7912
5	Буденновский КЦСОН	0,7453
6	Георгиевский ЦСОН	0,7865
7	Грачевский КЦСОН	0,9673
8	Железноводский КЦСОН	0,7947
9	Изобильненский ЦСОН	0,8781
10	Ипатовский ЦСОН	0,8890
11	Кавказ г. Ессентуки	0,9309
12	Кировский ЦСОН	0,7834
13	Кисловодский КЦСОН	0,8353
14	Кочубеевский КЦСОН	0,8835
15	Краевой ЦСОН	0,8334
16	Красногвардейский КЦСОН	0,7634
17	Курский ЦСОН	0,8181
18	Левокумский КЦСОН	0,8072
19	Лермонтовский КЦСОН	0,9276
20	Минераловодский ЦСОН	0,9255
21	Невинномысский ЦСОН	0,8664
22	Нефтекумский КЦСОН	0,8741
23	Новоалександровский КЦСОН	0,8985
24	Новоселицкий ЦСОН	0,6819
25	Петровский ЦСОН	0,7953
26	Предгорный КЦСОН	0,8650
27	Пятигорский КЦСОН	0,7747
28	Советский КЦСОН	0,8354
29	Степновский ЦСОН	0,8966
30	Труновский КЦСОН	0,9287
31	Туркменский ЦСОН	0,8150
32	Шпаковский КЦСОН	0,7381
	Ж кач. соц. обслуж, интеграл., среднее по краю	0,8359

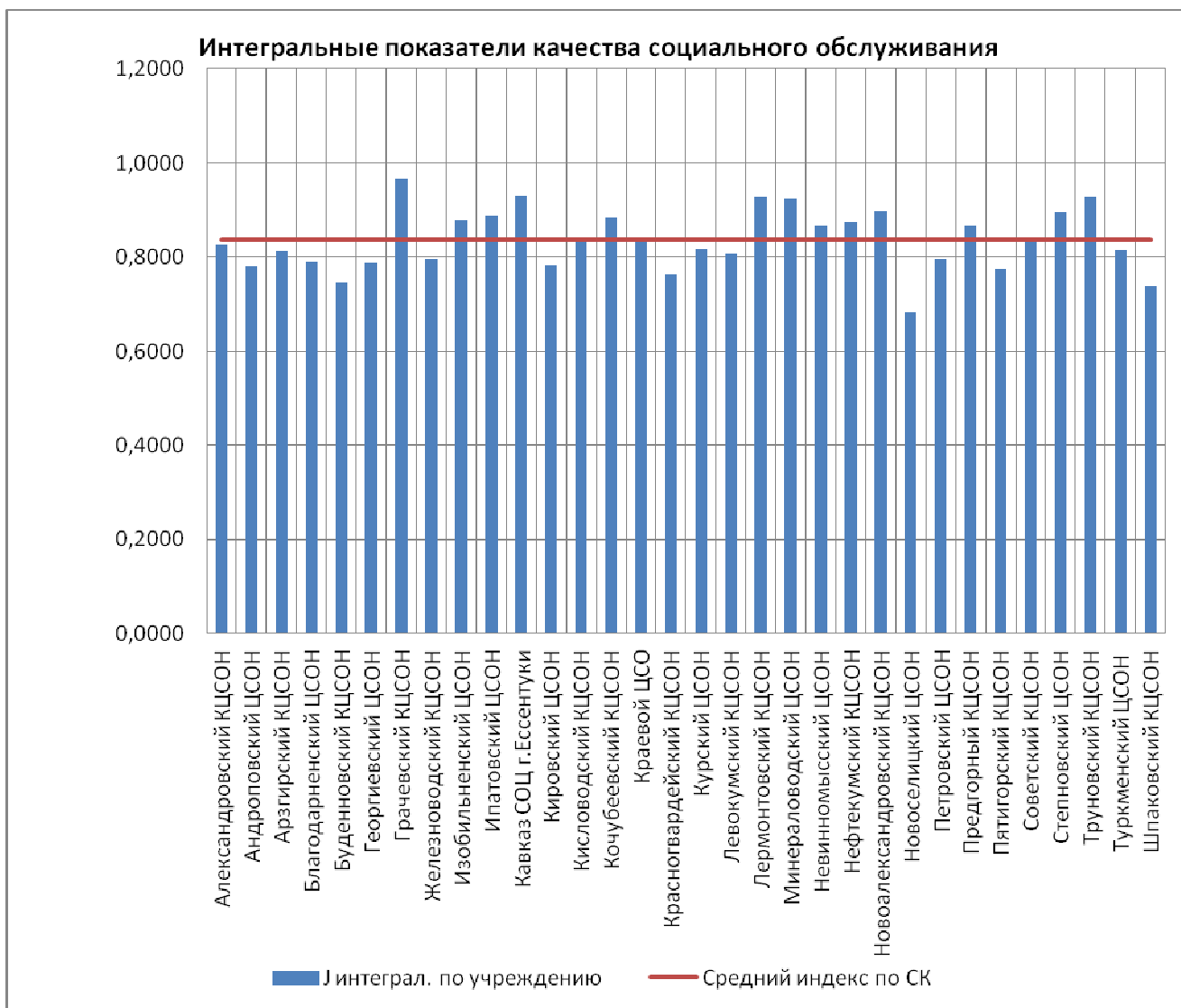


Рис. 72.

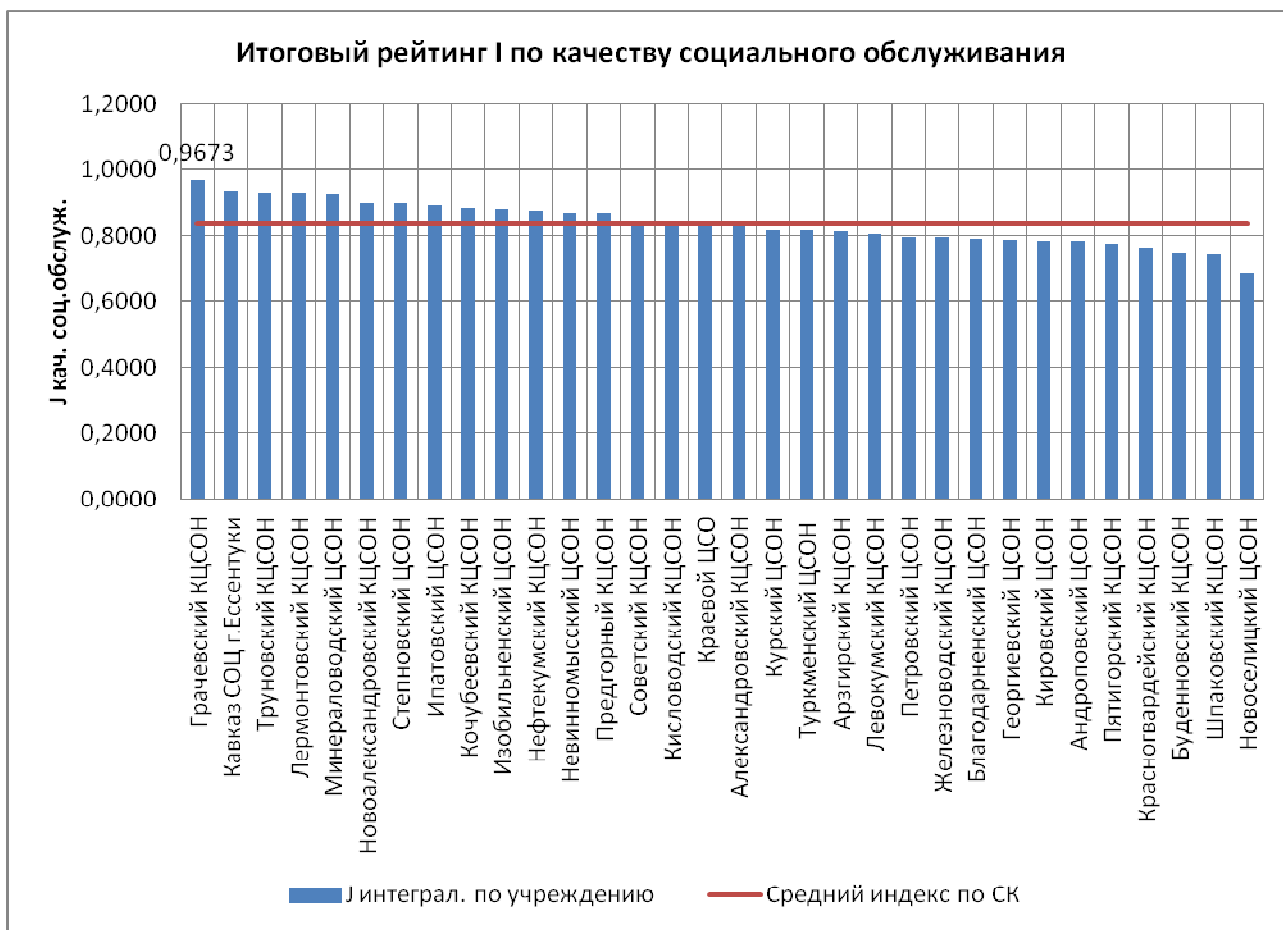


Рис. 73.

Сильнее всего повлияли на снижение рейтинга учреждений в оценках получателей социальных услуг (табл. 14) оценки получателей социальных услуг организации питания, их информированность о наличии информации на сайтах учреждений и возможностях информирования специалистов и руководителей о возможных проблемах или пожеланиях, касающихся обслуживания.

Таблица 14 Минимальные индексы частных показателей качества социального обслуживания (по рангу), средние по СК

1	Av инф на сайте УСО о порядке подачи жалобы/предлож о качестве обслуж.	0,3631
2	Av инф на сайте МТиСЗН СК о порядке подачи жалобы/предлож о качестве обслуж.	0,3697
3	Av возможн жалобы/предлож о кач от клиента ч/з <i>Int</i>	0,4120
4	J удовл кач, полнотой, доступн_ю инф на сайте УСО	0,4174
5	Av инф <i>Int</i> учрежд	0,4997

Лучшие результаты по обеспечению высокого качества социального обслуживания, по мнению получателей социальных услуг, достигнуты за счет следующих показателей (табл. 15):

Таблица 15 Максимальные индексы частных показателей качества социального обслуживания (по рангу), средние по СК

№	Наименование частного показателя	Значение
1	Аv пост связи с персоналом	0,9756
2	J компет, проф. ср.взвеш.	0,9774
3	J ввк ср.взвеш.	0,9775
4	N Аv задержки заказ услуг, ср. взвеш.	0,9856
5	J отсутствие ожидания услуги (своевременность оказания услуги)	0,9967

Проведенная независимая экспертная оценка возможностей использования открытых электронных информационных ресурсов выявила следующее. Открытость и доступность информационно-коммуникационного взаимодействия получателей и поставщиков социальных услуг, реализуемого посредством телефонного общения и использования информационных ресурсов о деятельности учреждения на официальном сайте в сети «Интернет», влияет на качество социального обслуживания. Проведенное исследование сайтов, организации их работы, включая характер и обеспечение взаимодействия «сотрудник – пользователь эл. ресурса» доказало, что действующая информационно-коммуникационная структура учреждений социального обслуживания в Ставропольском крае не гарантирует обеспечения полноты, открытости и доступности информационно-коммуникационного взаимодействия получателей и поставщиков социальных услуг.

Расчет итогового интегрального индекса качества социального обслуживания ($J_{\text{итого кач. соц. обслуж.}}$) позволяет определить рейтинг учреждений социального обслуживания Ставропольского края (табл. 16 - 27, рис. 74 - 76).

Таблица 16. Информационная открытость учреждений социального обслуживания на официальном сайте и качество телефонного сервиса

№	Наименование учреждения	Ј сайт, среднее	Ј тел. сервис
1	Александровский КЦСОН	0,8250	0,6200
2	Андроповский ЦСОН	0,8350	0,8700
3	Арзгирский КЦСОН	0,8210	0,0000
4	Благодарненский ЦСОН	0,8280	0,8500
5	Буденновский КЦСОН	0,8710	0,8100
6	Грачевский КЦСОН	0,8750	0,8300
7	Георгиевский ЦСОН	0,8350	0,8300
8	Железноводский КЦСОН	0,8000	0,7100
9	Изобильненский ЦСОН	0,7960	0,7100
10	Ипатовский ЦСОН	0,8100	0,4200
11	Кисловодский КЦСОН	0,7960	0,7300
12	Кировский ЦСОН	0,9100	1,0000
13	Краевой социально-оздоровительный центр "Кавказ"	0,8570	0,8100
14	Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов	0,8750	0,7100
15	Красногвардейский КЦСОН	0,8210	0,5700
16	Кочубеевский КЦСОН	0,8890	0,6100
17	Курский ЦСОН	0,7420	0,8100
18	Левокумский КЦСОН	0,7030	0,7700
19	Лермонтовский КЦСОН	0,9280	0,8500
20	Минераловодский ЦСОН	0,7820	0,9300
21	Невинномысский КЦСОН	0,6280	0,7100
22	Нефтекумский КЦСОН	0,6460	0,8300
23	Новоселицкий КЦСОН	0,7710	0,9400
24	Новоалександровский КЦСОН	0,8570	0,8800
25	Петровский ЦСОН	0,9140	0,9500
26	Предгорный КЦСОН	0,8210	0,8700
27	Пятигорский КЦСОН	0,8350	0,7100
28	Советский КЦСОН	0,7280	0,9000
29	Степновский ЦСОН	0,8210	1,0000
30	Туркменский ЦСОН	0,8210	0,8500
31	Труновский КЦСОН	0,8570	1,0000
32	Шпаковский КЦСОН	0,8210	0,7300
	Ј ср. СК	0,8162	0,7753

Таблица 17 – Итоговый перечень показателей оценки клиентами качества социального обслуживания учреждений социального обслуживания населения

№	Наименование учреждения	$J_{\text{качество соц. обслуживания,}}^1$ интеграл.	$J_{\text{ср., сайт}}$	$J_{\text{ср. телефон. сервиса}}$	$J_{\text{итого качество соц. обслуживания}}$
		А	Б	В	(А+Б+В)/3
1	Александровский КЦСОН	0,8267	0,8250	0,6200	0,7572
2	Андроповский ЦСОН	0,7807	0,8350	0,8700	0,8286
3	Арзгирский КЦСОН	0,8125	0,8210	0,0000	0,5445
4	Благодарненский ЦСОН	0,7912	0,8280	0,8500	0,8231
5	Буденновский КЦСОН	0,7453	0,8710	0,8100	0,8088
6	Георгиевский ЦСОН	0,7865	0,8350	0,8300	0,8172
7	Грачевский КЦСОН	0,9673	0,8750	0,8300	0,8908
8	Железноводский КЦСОН	0,7947	0,8000	0,7100	0,7682
9	Изобильненский ЦСОН	0,8781	0,7960	0,7100	0,7947
10	Ипатовский ЦСОН	0,8890	0,8100	0,4200	0,7063
11	Кавказ СОЦ г.Ессентуки	0,9309	0,8570	0,8100	0,8660
12	Кировский ЦСОН	0,7834	0,9100	1,0000	0,8978
13	Кисловодский КЦСОН	0,8353	0,7960	0,7300	0,7871
14	Кочубеевский КЦСОН	0,8835	0,8890	0,6100	0,7942
15	Краевой ЦСО	0,8334	0,8750	0,7100	0,8061
16	Красногвардейский КЦСОН	0,7634	0,8210	0,5700	0,7181
17	Курский ЦСОН	0,8181	0,7420	0,8100	0,7900
18	Левокумский КЦСОН	0,8072	0,7030	0,7700	0,7601
19	Лермонтовский КЦСОН	0,9276	0,9280	0,8500	0,9019
20	Минераловодский ЦСОН	0,9255	0,7820	0,9300	0,8792
21	Невинномысский ЦСОН	0,8664	0,6280	0,7100	0,7348
22	Нефтекумский КЦСОН	0,8741	0,6460	0,8300	0,7834
23	Новоалександровский КЦСОН	0,8985	0,8570	0,8800	0,8785
24	Новоселицкий ЦСОН	0,6819	0,7710	0,9400	0,7976
25	Петровский ЦСОН	0,7953	0,9140	0,9500	0,8864
26	Предгорный КЦСОН	0,8650	0,8210	0,8700	0,8520
27	Пятигорский КЦСОН	0,7747	0,8350	0,7100	0,7732
28	Советский КЦСОН	0,8354	0,7280	0,9000	0,8211
29	Степновский ЦСОН	0,8966	0,8210	1,0000	0,9059
30	Труновский КЦСОН	0,9287	0,8570	1,0000	0,9286
31	Туркменский ЦСОН	0,8150	0,8210	0,8500	0,8287
32	Шпаковский КЦСОН	0,7381	0,8210	0,7300	0,7630
	Среднее по СК	0,8359	0,8162	0,7753	0,8091

¹ Надомное обслуживание исключено по неактуальным показателям, основание – метод. рекомендации МТ и СЗ РФ.

Таблица 18 – Итоговый рейтинг учреждений социального обслуживания населения

Наименование учреждения	$J_{\text{качество соц. обслуживания, интеграл. (A)}}$	$J_{\text{ср., сайт (Б)}}$	$J_{\text{ср. телефон. сервиса (В)}}$	$J_{\text{итого качество соц. обслуживания (A+B+В)/3}}$	<i>R total 1</i>
Труновский КЦСОН	0,9287	0,8570	1,0000	0,9286	1
Степновский ЦСОН	0,8966	0,8210	1,0000	0,9059	2
Лермонтовский КЦСОН	0,9276	0,9280	0,8500	0,9019	3
Кировский ЦСОН	0,7834	0,9100	1,0000	0,8978	4
Грачевский КЦСОН	0,9673	0,8750	0,8300	0,8908	5
Петровский ЦСОН	0,7953	0,9140	0,9500	0,8864	6
Минераловодский ЦСОН	0,9255	0,7820	0,9300	0,8792	7
Новоалександровский КЦСОН	0,8985	0,8570	0,8800	0,8785	8
Кавказ СОЦ г.Ессентуки	0,9309	0,8570	0,8100	0,8660	9
Предгорный КЦСОН	0,8650	0,8210	0,8700	0,8520	10
Туркменский ЦСОН	0,8150	0,8210	0,8500	0,8287	11
Андроповский ЦСОН	0,7807	0,8350	0,8700	0,8286	12
Благодарненский ЦСОН	0,7912	0,8280	0,8500	0,8231	13
Советский КЦСОН	0,8354	0,7280	0,9000	0,8211	14
Георгиевский ЦСОН	0,7865	0,8350	0,8300	0,8172	15
Буденновский КЦСОН	0,7453	0,8710	0,8100	0,8088	16
Краевой ЦСО	0,8334	0,8750	0,7100	0,8061	17
Новоселицкий ЦСОН	0,6819	0,7710	0,9400	0,7976	18
Изобильненский ЦСОН	0,8781	0,7960	0,7100	0,7947	19
Кочубеевский КЦСОН	0,8835	0,8890	0,6100	0,7942	20
Курский ЦСОН	0,8181	0,7420	0,8100	0,7900	21
Кисловодский КЦСОН	0,8353	0,7960	0,7300	0,7871	22
Нефтекумский КЦСОН	0,8741	0,6460	0,8300	0,7834	23
Пятигорский КЦСОН	0,7747	0,8350	0,7100	0,7732	24
Железноводский КЦСОН	0,7947	0,8000	0,7100	0,7682	25
Шпаковский КЦСОН	0,7381	0,8210	0,7300	0,7630	26
Левокумский КЦСОН	0,8072	0,7030	0,7700	0,7601	27
Александровский КЦСОН	0,8267	0,8250	0,6200	0,7572	28
Невинномысский ЦСОН	0,8664	0,6280	0,7100	0,7348	29
Красногвардейский КЦСОН	0,7634	0,8210	0,5700	0,7181	30
Ипатовский ЦСОН	0,8890	0,8100	0,4200	0,7063	31
Арзгирский КЦСОН	0,8125	0,8210	0,0000	0,5445	32
Среднее по СК	0,8359	0,8162	0,7753	0,8091	

Таблица 19 - Рейтинг II «Информационная открытость учреждений
(официальный сайт, телефонный сервис)» в оценке независимых экспертов

Наименование учреждения	<i>J</i> сайт, среднее	<i>J</i> телефон. сервис, ср.	<i>J</i> информ. открытость	R II (сайт, телефон. сервис)
Кировский ЦСОН	0,9100	1,0000	0,9550	1
Петровский ЦСОН	0,9140	0,9500	0,9320	2
Труновский КЦСОН	0,8570	1,0000	0,9285	3
Степновский ЦСОН	0,8210	1,0000	0,9105	4
Лермонтовский КЦСОН	0,9280	0,8500	0,8890	5
Новоалександровский КЦСОН	0,8570	0,8800	0,8685	6
Минераловодский ЦСОН	0,7820	0,9300	0,8560	7
Новоселицкий ЦСОН	0,7710	0,9400	0,8555	8
Андроповский ЦСОН	0,8350	0,8700	0,8525	9
Грачевский КЦСОН	0,8750	0,8300	0,8525	10
Предгорный КЦСОН	0,8210	0,8700	0,8455	11
Буденновский КЦСОН	0,8710	0,8100	0,8405	12
Благодарненский ЦСОН	0,8280	0,8500	0,8390	13
Туркменский ЦСОН	0,8210	0,8500	0,8355	14
Кавказ СОЦ	0,8570	0,8100	0,8335	15
Георгиевский ЦСОН	0,8350	0,8300	0,8325	16
Советский КЦСОН	0,7280	0,9000	0,8140	17
Краевой ЦСОН	0,8750	0,7100	0,7925	18
Курский ЦСОН	0,7420	0,8100	0,7760	19
Шпаковский КЦСОН	0,8210	0,7300	0,7755	20
Пятигорский КЦСОН	0,8350	0,7100	0,7725	21
Кисловодский КЦСОН	0,7960	0,7300	0,7630	22
Железноводский КЦСОН	0,8000	0,7100	0,7550	23
Изобильненский ЦСОН	0,7960	0,7100	0,7530	24
Кочубеевский КЦСОН	0,8890	0,6100	0,7495	25
Нефтекумский КЦСОН	0,6460	0,8300	0,7380	26
Левокумский КЦСОН	0,7030	0,7700	0,7365	27
Александровский КЦСОН	0,8250	0,6200	0,7225	28
Красногвардейский КЦСОН	0,8210	0,5700	0,6955	29
Невинномысский ЦСОН	0,6280	0,7100	0,6690	30
Ипатовский ЦСОН	0,8100	0,4200	0,6150	31
Арзгирский КЦСОН	0,8210	0,0000	0,4105	32
среднее СК	0,8162	0,7753	0,7958	

Таблица 20 - Рейтинг II а «Информационная открытость по оценке официального сайта учреждения независимыми экспертами»

Наименование учреждения	$J_{\text{сайт, среднее}}$	$R \text{ II а сайт}$
Лермонтовский КЦСОН	0,9280	1
Петровский ЦСОН	0,9140	2
Кировский ЦСОН	0,9100	3
Кочубеевский КЦСОН	0,8890	4
Грачевский КЦСОН	0,8750	5
Краевой ЦСОН	0,8750	6
Буденновский КЦСОН	0,8710	7
Кавказ г. Ессентуки	0,8570	8
Новоалександровский КЦСОН	0,8570	9
Труновский КЦСОН	0,8570	10
Андроповский ЦСОН	0,8350	11
Георгиевский ЦСОН	0,8350	12
Пятигорский КЦСОН	0,8350	13
Благодарненский ЦСОН	0,8280	14
Александровский КЦСОН	0,8250	15
Арзгирский КЦСОН	0,8210	16
Красногвардейский КЦСОН	0,8210	17
Предгорный КЦСОН	0,8210	18
Степновский ЦСОН	0,8210	19
Туркменский ЦСОН	0,8210	20
Шпаковский КЦСОН	0,8210	21
Ипатовский ЦСОН	0,8100	22
Железноводский КЦСОН	0,8000	23
Изобильненский ЦСОН	0,7960	24
Кисловодский КЦСОН	0,7960	25
Минераловодский ЦСОН	0,7820	26
Новоселицкий ЦСОН	0,7710	27
Курский ЦСОН	0,7420	28
Советский КЦСОН	0,7280	29
Левокумский КЦСОН	0,7030	30
Нефтекумский КЦСОН	0,6460	31
Невинномысский ЦСОН	0,6280	32
среднее СК	0,8162	

Таблица 21 - Рейтинг II б «Информационная открытость учреждений по оценке телефонного сервиса учреждения независимыми экспертами»

Наименование учреждения	<i>J</i> телефон. сервис, ср.	<i>R II б</i> телефон. сервис
Кировский ЦСОН	1,0000	1
Труновский КЦСОН	1,0000	2
Степновский ЦСОН	1,0000	3
Петровский ЦСОН	0,9500	4
Новоселицкий ЦСОН	0,9400	5
Минераловодский ЦСОН	0,9300	6
Советский КЦСОН	0,9000	7
Новоалександровский КЦСОН	0,8800	8
Андроповский ЦСОН	0,8700	9
Предгорный КЦСОН	0,8700	10
Лермонтовский КЦСОН	0,8500	11
Благодарненский ЦСОН	0,8500	12
Туркменский ЦСОН	0,8500	13
Грачевский КЦСОН	0,8300	14
Георгиевский ЦСОН	0,8300	15
Нефтекумский КЦСОН	0,8300	16
Буденновский КЦСОН	0,8100	17
Кавказ г. Ессентуки	0,8100	18
Курский ЦСОН	0,8100	19
Левокумский КЦСОН	0,7700	20
Шпаковский КЦСОН	0,7300	21
Кисловодский КЦСОН	0,7300	22
Краевой ЦСОН	0,7100	23
Пятигорский КЦСОН	0,7100	24
Железноводский КЦСОН	0,7100	25
Изобильненский ЦСОН	0,7100	26
Невинномысский ЦСОН	0,7100	27
Александровский КЦСОН	0,6200	28
Кочубеевский КЦСОН	0,6100	29
Красногвардейский КЦСОН	0,5700	30
Ипатовский ЦСОН	0,4200	31
Арзгирский КЦСОН	0,0000	32
среднее СК	0,7753	



Рис. 74.

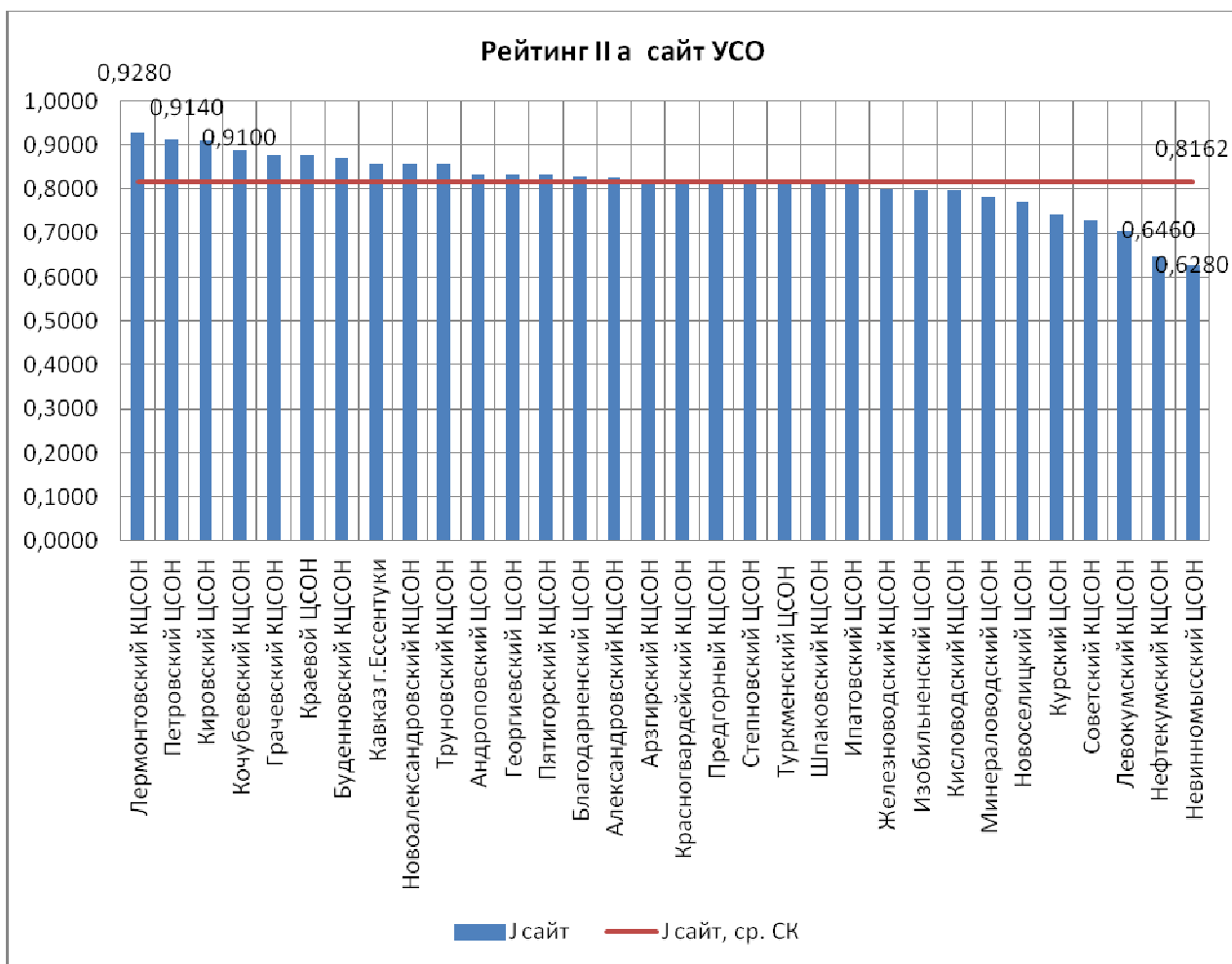


Рис. 75.

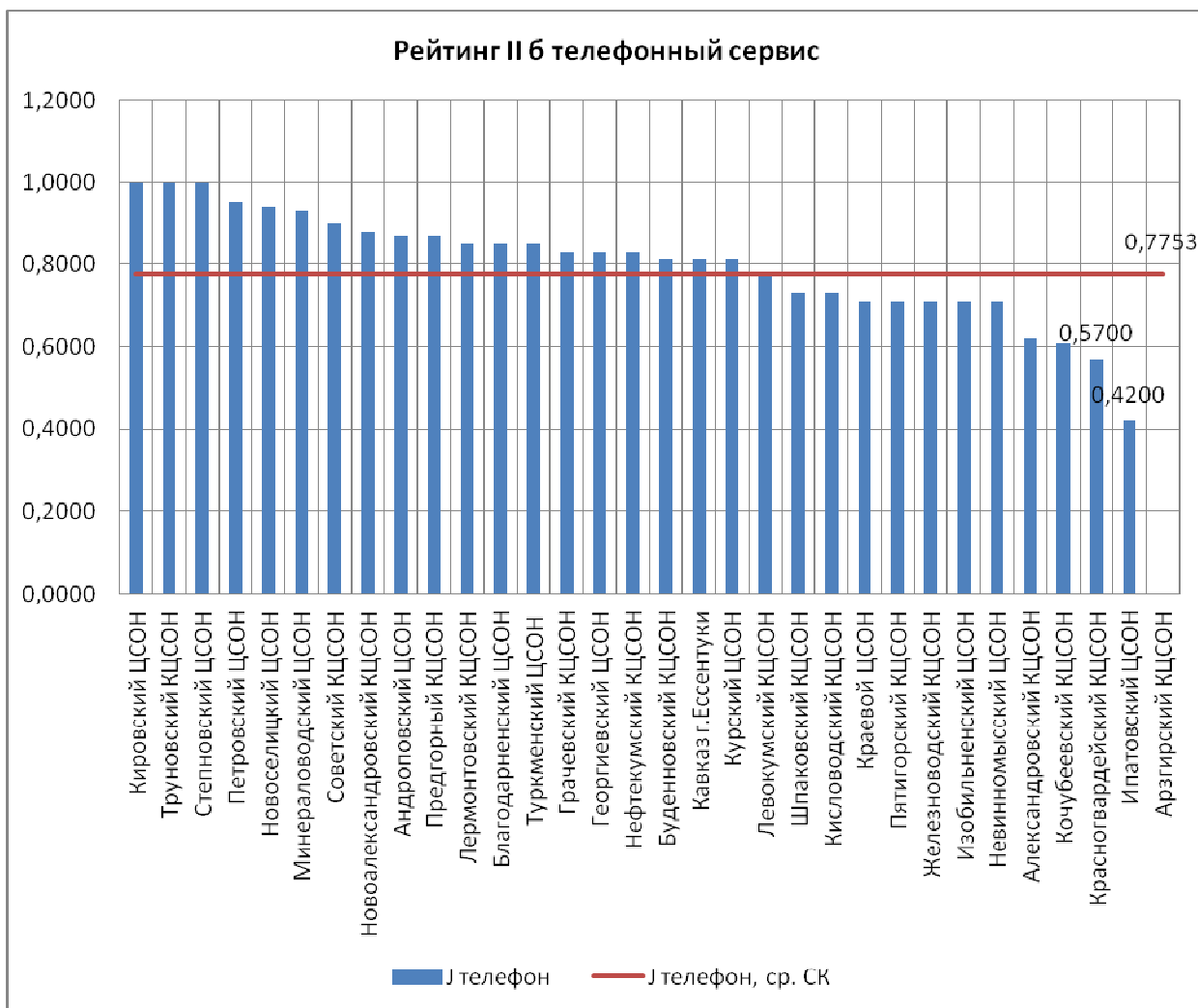


Рис. 76.

Обсуждение полученных результатов независимой оценки мнения потребителей социальных услуг с Заказчиком выявило необходимость учесть при расчете итогового рейтинга учреждений различное влияние на качество обслуживания в стационарных учреждениях собственно социального обслуживания клиентов (70%), и информационной наполненности и доступности сайта (10%) и телефонного сервиса учреждения (20%), табл. 22.

Таблица 22 - Итоговые показатели качества социального обслуживания

№ п/п	Наименование учреждения	<i>И</i> итог 2 кач. соц. обслуж. 0,7A+0,1B+0,2B
1	Александровский КЦСОН	0,6202
2	Андроповский ЦСОН	0,6370
3	Арзгирский КЦСОН	0,4867
4	Благодарненский ЦСОН	0,6410
5	Буденновский КЦСОН	0,5966
6	Георгиевский ЦСОН	0,6331
7	Грачевский КЦСОН	0,7556
8	Железноводский КЦСОН	0,6183
9	Изобильненский ЦСОН	0,6771
10	Ипатовский ЦСОН	0,6253
11	Кавказ г.Ессентуки	0,7279
12	Кировский ЦСОН	0,6574
13	Кисловодский КЦСОН	0,6511
14	Кочубеевский КЦСОН	0,6516
15	Краевой ЦСОН	0,6379
16	Красногвардейский КЦСОН	0,5663
17	Курский ЦСОН	0,6605
18	Левокумский КЦСОН	0,6487
19	Лермонтовский КЦСОН	0,7265
20	Минераловодский ЦСОН	0,7557
21	Невинномысский ЦСОН 8	0,6857
22	Нефтекумский КЦСОН	0,7133
23	Новоалександровский КЦСОН	0,7193
24	Новоселицкий ЦСОН	0,5882
25	Петровский ЦСОН	0,6553
26	Предгорный КЦСОН	0,6974
27	Пятигорский КЦСОН	0,6008
28	Советский КЦСОН	0,6920
29	Степновский ЦСОН	0,7455
30	Труновский КЦСОН	0,7644
31	Туркменский ЦСОН 16	0,6584
32	Шпаковский КЦСОН 25	0,5806
	Среднее СК	0,6586

Итоговый рейтинг стационарных учреждений социального обслуживания приведен в табл. 23.

Таблица 23 - Итоговый рейтинг 2 учреждений социального обслуживания

РП	Наименование учреждения	Итого 2 кач. соц. обслуж., 0,7А+0,1Б+0,2В
1	Труновский КЦСОН	0,7644
2	Минераловодский ЦСОН	0,7557
3	Грачевский КЦСОН	0,7556
4	Степновский ЦСОН	0,7455
5	Кавказ СОЦ г.Ессентуки	0,7279
6	Лермонтовский КЦСОН	0,7265
7	Новоалександровский КЦСОН	0,7193
8	Нефтекумский КЦСОН	0,7133
9	Предгорный КЦСОН	0,6974
10	Советский КЦСОН	0,6920
11	Невинномысский ЦСОН	0,6857
12	Изобильненский ЦСОН	0,6771
13	Курский ЦСОН	0,6605
14	Туркменский ЦСОН	0,6584
15	Кировский ЦСОН	0,6574
16	Петровский ЦСОН	0,6553
17	Кочубеевский КЦСОН	0,6516
18	Кисловодский КЦСОН	0,6511
19	Левокумский КЦСОН	0,6487
20	Благодарненский ЦСОН	0,6410
21	Краевой ЦСО	0,6379
22	Андроповский ЦСОН	0,6370
23	Георгиевский ЦСОН	0,6331
24	Ипатовский ЦСОН	0,6253
25	Александровский КЦСОН	0,6202
26	Железноводский КЦСОН	0,6183
27	Пятигорский КЦСОН	0,6008
28	Буденновский КЦСОН	0,5966
29	Новоселицкий ЦСОН	0,5882
30	Шпаковский КЦСОН	0,5806
31	Красногвардейский КЦСОН	0,5663

32	Арзгирский КЦСОН	0,4867
	Среднее по СК	0,6586

Для принятия взвешенных управленческих решений необходимо учитывать как приоритеты социальных субъектов, значимость для них предполагаемых или фактических действий представителей системы социальной защиты в контексте сохранения или изменения имеющегося образа, стиля и уровня жизни, так и те или иные аспекты организации деятельности учреждений социального обслуживания. Важнейшим здесь является анализ не только качества социальной услуги, оцениваемой социальными субъектами - потребителями социальных услуг, включая обеспечение независимости экспертной оценки, но и оценка состояния сформированной системы социального обслуживания высокопрофессиональными специалистами.

С указанных позиций для построения объективного, многостороннего рейтинга учреждений социального обслуживания населения было предложено введение дополнительного показателя - интегрального индекса оценки ведущими специалистами министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края организационно-управленческих аспектов деятельности стационарных социальных учреждений. После обсуждения и подтверждения необходимости внесения дополнений в техническое задание договора со стороны Заказчика, был проведен опрос экспертов-специалистов МТ и СЗН СК, проведены необходимые расчеты и сформирован дополнительный рейтинг учреждений.

Экспертиза специалиста-эксперта включала оценки от «0» (очень плохо) до «1» – (очень хорошо) деятельности учреждения социального обслуживания по следующим показателям: профессионализм менеджмента; отсутствие жалоб от получателей услуг; отсутствие жалоб от коллектива; состояние мебели в учреждении; состояние помещений учреждения; состояние оборудования учреждения с последующим вычислением общего (интегрального) показателя как средневзвешенной арифметической

величины ($J_{\text{спец. МТ и СЗН}}$), табл. 24 - 27. Максимально возможное значение индекса равно 1,0.

Таблица 24 - Частные оценки организационно-управленческих аспектов деятельности социальных учреждений

№ п/п	Наименование учреждения	Профессионализм менеджмента	Отсутствие жалоб клиентов	Отсутствие жалоб коллектива	Состояние мебели	Состояние помещений	Состояние оборудования	$J_{\text{спец. МТ и СЗН; 6 пунктов}}$
1	Александровский КЦСОН	7	8	0	7	7	7	0,6000
2	Андроповский ЦСОН	5	8	0	7	6	7	0,5500
3	Арзгирский КЦСОН	8	10	0	7	8	7	0,6667
4	Благодарненский ЦСОН	7	8	0	7	8	8	0,6333
5	Буденновский КЦСОН	5	8	0	7	8	9	0,6167
6	Георгиевский ЦСОН	8	8	0	8	8	9	0,6833
7	Грачевский КЦСОН	10	9	0	10	10	9	0,8000
8	Железноводский КЦСОН	8	9	0	8	9	9	0,7167
9	Изобильненский ЦСОН	9	9	0	9	10	9	0,7667
10	Ипатовский ЦСОН	7	7	0	7	8	8	0,6167
11	Кавказ г.Ессентуки	10	9	0	10	10	10	0,8167
12	Кировский ЦСОН	5	8	0	7	6	7	0,5500
13	Кисловодский КЦСОН	8	8	0	10	10	9	0,7500
14	Кочубеевский КЦСОН	6	7	0	8	8	8	0,6167
15	Краевой ЦСОН	8	8	0	9	8	9	0,7000
16	Красногвардейский КЦСОН	7	9	0	7	7	7	0,6167
17	Курский ЦСОН	7	9	0	8	9	8	0,6833
18	Левокумский КЦСОН	7	9	0	8	8	7	0,6500
19	Лермонтовский КЦСОН	8	9	0	9	9	10	0,7500
20	Минераловодский ЦСОН	8	9	0	8	8	9	0,7000
21	Невинномысский ЦСОН	8	8	0	9	9	9	0,7167
22	Нефтекумский КЦСОН	10	9	0	8	9	9	0,7500
23	Новоалександровский КЦСОН	7	9	0	7	8	8	0,6500
24	Новоселицкий ЦСОН	7	8	0	8	8	8	0,6500
25	Петровский ЦСОН	7	8	0	8	8	9	0,6667

26	Предгорный КЦСОН	10	8	0	10	10	10	0,8000
27	Пятигорский КЦСОН	8	8	0	9	8	9	0,7000
28	Советский КЦСОН	9	9	0	9	9	9	0,7500
29	Степновский ЦСОН	9	9	0	8	8	9	0,7167
30	Труновский КЦСОН	7	10	0	7	8	8	0,6667
31	Туркменский ЦСОН	7	7	0	7	8	8	0,6167
32	Шпаковский КЦСОН	10	8	0	10	9	10	0,7833
	Среднее по краю	0,7719	0,8438	0,0000	0,8156	0,8344	0,8500	0,6859

Таблица 25. - Интегральные индексы экспертной оценки МТ и СЗН организационно-управленческих аспектов деятельности учреждений социального обслуживания населения

№	Наименование учреждения	$J_{\text{спец. МТ и СЗН, 6 показателей}}$
1	Александровский КЦСОН	0,6000
2	Андроповский ЦСОН	0,5500
3	Арзгирский КЦСОН	0,6667
4	Благодарненский ЦСОН	0,6333
5	Буденновский КЦСОН	0,6167
6	Георгиевский ЦСОН	0,6833
7	Грачевский КЦСОН	0,8000
8	Железноводский КЦСОН	0,7167
9	Изобильненский ЦСОН	0,7667
10	Ипатовский ЦСОН	0,6167
11	Кавказ г.Ессентуки	0,8167
12	Кировский ЦСОН	0,5500
13	Кисловодский КЦСОН	0,7500
14	Кочубеевский КЦСОН	0,6167
15	Краевой ЦСОН	0,7000
16	Красногвардейский КЦСОН	0,6167
17	Курский ЦСОН	0,6833
18	Левокумский КЦСОН	0,6500
19	Лермонтовский КЦСОН	0,7500
20	Минераловодский ЦСОН	0,7000
21	Невинномысский ЦСОН	0,7167
22	Нефтекумский КЦСОН	0,7500
23	Новоалександровский КЦСОН	0,6500
24	Новоселицкий ЦСОН	0,6500
25	Петровский ЦСОН	0,6667
26	Предгорный КЦСОН	0,8000
27	Пятигорский КЦСОН	0,7000
28	Советский КЦСОН	0,7500
29	Степновский ЦСОН	0,7167
30	Труновский КЦСОН	0,6667
31	Туркменский ЦСОН	0,6167
32	Шпаковский КЦСОН	0,7833
	Среднее по краю	0,6859

Таблица 26 - Значения итогового индекса «Качество социального обслуживания» J итого, i

№	Наименование учреждения	J итого 1 кач. соц. обслуж	J итого 2 кач. соц. обслуж.	J итого 3 кач. соц. обслуж.
п/п		$(A+B+V)/3$	$0,7A+0,1B+0,2V$	$0,5*J$ итого 2+ $0,5*J$ спец. МТ и СЗН, 6 п.
1	Александровский КЦСОН	0,7572	0,6202	0,6101
2	Андроповский ЦСОН	0,8286	0,6370	0,5935
3	Арзгирский КЦСОН	0,5445	0,4867	0,5767
4	Благодарненский ЦСОН	0,8231	0,6410	0,6372
5	Буденновский КЦСОН	0,8088	0,5966	0,6067
6	Георгиевский ЦСОН	0,8172	0,6331	0,6582
7	Грачевский КЦСОН	0,8908	0,7556	0,7778
8	Железноводский КЦСОН	0,7682	0,6183	0,6675
9	Изобильненский ЦСОН	0,7947	0,6771	0,7219
10	Ипатовский ЦСОН	0,7063	0,6253	0,6210
11	Кавказ г.Ессентуки	0,8660	0,7279	0,7723
12	Кировский ЦСОН	0,8978	0,6574	0,6037
13	Кисловодский КЦСОН	0,7871	0,6511	0,7006
14	Кочубеевский КЦСОН	0,7942	0,6516	0,6341
15	Краевой ЦСОН	0,8061	0,6379	0,6689
16	Красногвардейский КЦСОН	0,7181	0,5663	0,5915
17	Курский ЦСОН	0,7900	0,6605	0,6719
18	Левокумский КЦСОН	0,7601	0,6487	0,6494
19	Лермонтовский КЦСОН	0,9019	0,7265	0,7383
20	Минераловодский ЦСОН	0,8792	0,7557	0,7278
21	Невинномысский ЦСОН 8	0,7348	0,6857	0,7012
22	Нефтекумский КЦСОН	0,7834	0,7133	0,7316
23	Новоалександровский КЦСОН	0,8785	0,7193	0,6846
24	Новоселицкий ЦСОН	0,7976	0,5882	0,6191
25	Петровский ЦСОН	0,8864	0,6553	0,6610
26	Предгорный КЦСОН	0,8520	0,6974	0,7487
27	Пятигорский КЦСОН	0,7732	0,6008	0,6504
28	Советский КЦСОН	0,8211	0,6920	0,7210
29	Степновский ЦСОН	0,9059	0,7455	0,7311
30	Труновский КЦСОН	0,9286	0,7644	0,7155
31	Туркменский ЦСОН 16	0,8287	0,6584	0,6376
32	Шпаковский КЦСОН 25	0,7630	0,5806	0,6819
	Среднее СК	0,8091	0,6586	0,6722

Таблица 27 - Итоговые рейтинги учреждений социального обслуживания населения

№	Рейтинг <i>total R2</i>	<i>J</i> итого 2 кач. соц. обслуж•	№	Рейтинг <i>total R3</i>	<i>J</i> итого 3 кач. соц. обслуж•
	<i>R2J</i> кач. обслуж., интеграл.	0,7A+0,1B+0,2B		<i>R3 J</i> кач. обслуж., интеграл.	0,5* <i>J</i> итого 2+0,5* * <i>J</i> спец. МТиСЗН 6 п•
1	Труновский КЦСОН	0,7644	1	Грачевский КЦСОН	0,7778
2	Минераловодский ЦСОН	0,7557	2	Кавказ СОЦ г.Ессентуки	0,7723
3	Грачевский КЦСОН	0,7556	3	Предгорный КЦСОН	0,7487
4	Степновский ЦСОН	0,7455	4	Лермонтовский КЦСОН	0,7383
5	Кавказ СОЦ г.Ессентуки	0,7279	5	Нефтекумский КЦСОН	0,7316
6	Лермонтовский КЦСОН	0,7265	6	Степновский ЦСОН	0,7311
7	Новоалександровский КЦСОН	0,7193	7	Минераловодский ЦСОН	0,7278
8	Нефтекумский КЦСОН	0,7133	8	Изобильненский ЦСОН	0,7219
9	Предгорный КЦСОН	0,6974	9	Советский КЦСОН	0,7210
10	Советский КЦСОН	0,6920	10	Труновский КЦСОН	0,7155
11	Невинномысский ЦСОН	0,6857	11	Невинномысский ЦСОН	0,7012
12	Изобильненский ЦСОН	0,6771	12	Кисловодский КЦСОН	0,7006
13	Курский ЦСОН	0,6605	13	Новоалександровский КЦСОН	0,6846
14	Туркменский ЦСОН	0,6584	14	Шпаковский КЦСОН	0,6819
15	Кировский ЦСОН	0,6574	15	Курский ЦСОН	0,6719
16	Петровский ЦСОН	0,6553	16	Краевой ЦСО	0,6689
17	Кочубеевский КЦСОН	0,6516	17	Железноводский КЦСОН	0,6675
18	Кисловодский КЦСОН	0,6511	18	Петровский ЦСОН	0,6610
19	Левокумский КЦСОН	0,6487	19	Георгиевский ЦСОН	0,6582
20	Благодарненский ЦСОН	0,6410	20	Пятигорский КЦСОН	0,6504
21	Краевой ЦСО	0,6379	21	Левокумский КЦСОН	0,6494
22	Андроповский ЦСОН	0,6370	22	Туркменский ЦСОН	0,6376
23	Георгиевский ЦСОН	0,6331	23	Благодарненский ЦСОН	0,6372
24	Ипатовский ЦСОН	0,6253	24	Кочубеевский КЦСОН	0,6341
25	Александровский КЦСОН	0,6202	25	Ипатовский ЦСОН	0,6210
26	Железноводский КЦСОН	0,6183	26	Новоселицкий ЦСОН	0,6191
27	Пятигорский КЦСОН	0,6008	27	Александровский КЦСОН	0,6101
28	Буденновский КЦСОН	0,5966	28	Буденновский КЦСОН	0,6067
29	Новоселицкий ЦСОН	0,5882	29	Кировский ЦСОН	0,6037
30	Шпаковский КЦСОН	0,5806	30	Андроповский ЦСОН	0,5935
31	Красногвардейский КЦСОН	0,5663	31	Красногвардейский КЦСОН	0,5915
32	Арзгирский КЦСОН	0,4867	32	Арзгирский КЦСОН	0,5767

	Среднее по СК	0,6586		Среднее по СК	0,6722
--	---------------	--------	--	---------------	--------

РЕКОМЕНДАЦИИ

Результаты проведенного исследования условий предоставления и качества социального обслуживания в учреждениях социального обслуживания населения Ставропольского края показали, что для повышения эффективности деятельности необходимо выполнить следующее.

1. Необходимо продолжить формирование региональной системы мониторинга качества социального обслуживания населения по типам учреждений с выделением специфики деятельности и особенностей условий оказания и содержания услуг.

2. Для повышения объективности оценок необходимо внести изменения в методику организации исследования. Например, выборочное обследование 10% списочного состава получателей социальных услуг заменить экспертным опросом с расчетом необходимой выборки, учесть в инструментарии выявленные особенности организации работы учреждений (например, регламентируемые Уставом / Положением об учреждении, динамику формирования групп получателей услуг, особенности организации питания (надомное обслуживание), иных социально-бытовых услуг и пр.).

3. При оценке информационной открытости учреждений социального обслуживания необходимо выявить характер использования специалистами компьютерной техники (планшетов) для информирования клиентов (об учреждении, изменениях в законодательстве, новых возможностях и пр.) и обеспечения постоянной связи клиент-поставщик услуги (пожелания, жалобы клиента, экспресс-оценка качества и пр.).

4. Для повышения эффективности работы учреждений необходима организация независимой диагностики профессиональной компетентности как менеджмента, так и специалистов учреждений.

5. Необходимо создание методической службы с целью выработки примерных нормативных документов, организации профессиональной

помощи молодым специалистам и сотрудникам, впервые замещающим руководящую должность.

6. Необходима организация регулярной инструментальной оценки социально-психологического климата в коллективах учреждений.

7. Персоналу учреждений необходимо получение знаний и навыков практического психолога. Необходима и организация плановых мероприятий по минимизации проявлений «профессионального выгорания».

8. Необходимо организовать обучение и тренинг для специалистов учреждений «Организация взаимодействия с потенциальным клиентом по телефону, на сайте учреждения» (рабочее название).

9. В целях повышения полноты, открытости и доступности размещения информации на официальном сайте и телефонного личного обращения граждан необходимо:

- улучшить технические характеристики *Web*-сайтов учреждений: увеличить скорость открытия страницы и вкладок на сайте, сократить время ожидания загрузки страниц.

- расширить информационную наполненность сайтов учреждений, контролировать актуальность размещаемой информации, включая новостную ленту.

- скорректировать дизайн *Web*-сайтов учреждений: изменить подбор цветов, шрифта для слабовидящих, ликвидировать диспропорции в графическом оформлении сайта (огромные рисунки и слишком мелкий шрифт текста об учреждении).

- организовать на сайтах всех учреждений всплывающие окна «Задайте вопрос специалисту», *on-line* - опрос получателя социальных услуг (законного представителя).

- пересмотреть порядок организации работы многофункционального телефона.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Анкета № _____

Интервьюер № _____ Дата опроса _____
_____ 2017 г.

_____ день _____ месяц

Центры социального обслуживания населения Ставропольского края

Место проведения интервью (название района, города)

Наименование социального учреждения

Добрый день! Мы изучаем мнение людей о качестве социальных услуг, оказываемых в социальных учреждениях края, и просим Вас ответить на несколько вопросов. Собранные данные проходят компьютерную обработку и будут использоваться исключительно в обобщенном виде.

Гарантируем анонимность Ваших ответов.

1. Пол: 1. мужской 2. женский

2. Ваш возраст: _____ лет (напишите)

3. Имеется ли у Вас инвалидность?

1. Нет 2. Да, 1 группа. 3. Да, 2 группа. 4. Да, 3 группа 5. Да

4. Ваше образование:

1. неполное среднее и без образования 2. среднее общее 3. среднее специальное 4. неполное высшее 5. высшее 6. ученая степень.

5. Укажите самые нужные Вам виды социальных услуг?

1. социально-бытовые 2. социально-медицинские 3. социально-трудовые. 4. социально-психологические 5. социально-педагогические 6. социально-правовые 7. услуги по повышению Вашей социальной активности (общения, взаимодействия).

I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

6. Знаете ли Вы, что в сети Интернет информация о деятельности организации социального обслуживания:

1. есть 2. есть, но не актуальная 3. есть, но не полная и противоречивая 4. нет 5. Затрудняюсь ответить. 6. Компьютера не имею

7. Имеете ли Вы возможность направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве предоставления социальных услуг ЛИЧНО в организацию социального обслуживания

1. возможность имеется 2. отсутствует 3. я о ней не знаю

8. Есть ли у Вас возможность направить заявление (жалобу), предложения и отзывы о качестве предоставления социальных услуг через ИНТЕРНЕТ?

1. возможность имеется.
2. отсутствует, нет выхода в Интернет.
3. отсутствует, не умею пользоваться компьютером.
4. я о ней не знаю.
5. компьютера не имею

9. Знаете ли Вы о возможности направить по телефону/на «горячую линию» Министерства труда и социальной защиты населения СК заявления (жалобы), предложения и отзывы о качестве предоставления социальных услуг?

1. да, знаю 2. нет, я о ней не знаю

10. Имеется ли в общедоступных местах, на информационных стендах в Вашем учреждении информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг?

1. отсутствует 2. представлена частично 3. представлена в полном объеме
4. я не смотрел

11. Имеется ли информация **НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ** Вашего **УЧРЕЖДЕНИЯ** о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг?

1. отсутствует 2. представлена частично 3. представлена в полном объеме
4. я не смотрел. 5. компьютера не имею

12. Имеется ли на **ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ МИНИСТЕРСТВА** труда и социальной защиты населения края информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг?

1. отсутствует 2. представлена частично 3. представлена в полном объеме
4. я не смотрел 5. компьютера не имею

13. Вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе Вашего **УЧРЕЖДЕНИЯ**, в т.ч. о перечне и порядке предоставления социальных услуг, полученной **ПРИ ЛИЧНОМ ОБРАЩЕНИИ**?

1. да 2. нет 3. частично

14. Вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации, **ПОЛУЧЕННОЙ ПО ТЕЛЕФОНУ**, о работе Вашего учреждения, в т.ч. о порядке и перечне предоставления социальных услуг?

1. да 2. нет 3. частично

15. Вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе **ВАШЕГО УЧРЕЖДЕНИЯ**, в т.ч. о порядке и перечне предоставления социальных услуг, полученной **НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ** Вашего учреждения?

1. Да 2. Нет 3. Частично 4. Не смотрел 5. компьютера не имею

II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

16. Как Вы считаете, оборудована ли **ТЕРРИТОРИЯ**, прилегающая к Вашему учреждению социального обслуживания для доступа маломобильных получателей услуг?

1. оборудована 2. частично оборудована 3. не оборудована

17. Как Вы считаете, доступны ли **ВХОДНЫЕ ЗОНЫ** Вашего учреждения для маломобильных групп населения?

1. доступны 2. частично доступны 3. не доступны

18. Как Вы оцениваете доступность специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для маломобильных групп населения?

1. Доступны 2. Частично доступны. 3. Не доступны 4. Помещение отсутствует.
5. Другое (*напишите*) _____

19. Имеется ли в наличии в помещениях Вашего учреждения **ВИДЕО-, АУДИО-ИНФОРМАТОРЫ** для лиц с нарушением функций слуха и зрения?

1. Да. 2. Да, но пользоваться сложно. 3. нет

20. Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?

1. Да, доступны. 2. Не совсем доступны, есть претензии. 3. Нет.

21. Оцените благоустройство и содержание помещений Вашего учреждения социального обслуживания и территории, на которой оно расположено.

1. Хорошее. 2. Удовлетворительное. 3. Плохое.

III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

22. Пришлось ли Вам ожидать в очереди предоставления назначенной услуги в Вашем учреждении социального обслуживания?

1. Нет. 2. Да, в течение срока, установленного при назначении услуги.
3. Да, больше установленного срока.

23. Приходилось ли Вам ждать приема у специалиста для получения информации о работе Учреждения социального обслуживания или порядке предоставления услуг?

1. Нет.
2. Нет, информацию получил на сайте Учреждения соц. обслуживания / по телефону
3. Нет, информацию получил сразу у стойки регистрации Учреждения соц. обслуживания.
4. Да, до 15 мин.
5. Да, от 15 до 30 мин.
6. Да, более 30 мин.
7. Другое (напишите) _____

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

24. Оцените вежливость, внимательность и доброжелательность работников Вашего учреждения социального обслуживания от «-10» – очень низкие до «+10» – очень высокие.

-10	-9	-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4	+5	+6	+7	+8	+9	+10
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

26. Оцените, пожалуйста, компетентность и профессионализм специалистов Учреждения социального обслуживания от «-10» – очень низкие до «+10» – очень высокие.

-10	-9	-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	+4	+5	+6	+7	+8	+9	+10
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

27. Стало ли Вам лучше жить после зачисления на социальное обслуживание?

1. да; 2. скорее да; 3. скорее нет; 4. нет

28. Вы удовлетворены состоянием помещений, в которых Вам оказывают социальные услуги?

1. да 2. Не совсем, есть претензии. 3. нет

29. Вы удовлетворены наличием и состоянием оборудования для предоставления социальных услуг?

1. да 2. Не совсем, есть претензии. 3. нет

30. Вы удовлетворены организацией и качеством питания в Учреждении, оказывающем Вам социальные услуги? (для учреждений, в которых организовано питание)

1. да 2. Не совсем, есть претензии. 3. нет

31. Вы удовлетворены наличием и состоянием мебели, мягкого инвентаря в Вашем учреждении?

1. да 2. Не совсем, есть претензии. 3. нет

32. Вы удовлетворены качеством предоставления социально-бытовых услуг (в т.ч. парикмахерских, гигиенических услуг, питанием и др.) в Вашем учреждении социального обслуживания?

1. да 2. Не совсем, есть претензии. 3. нет

33. Вы удовлетворены качеством обеспечения сохранности Ваших личных вещей в Вашем учреждении социального обслуживания?

1. да 2. Не совсем, есть претензии. 3. нет

34. Вы удовлетворены оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением в Вашем учреждении социального обслуживания?

1. да 2. Не совсем, есть претензии. 3. нет

35. Вы удовлетворены санитарным содержанием санитарно-технического оборудования в Вашем учреждении социального обслуживания?

1. да 2. Не совсем, есть претензии. 3. нет

36. Вас устраивает порядок оплаты социальных услуг в Вашем учреждении, реализуемых на возмездной основе?

1. да 2. Не совсем, есть претензии. 3. нет

37. Вы удовлетворены уровнем конфиденциальности предоставления социальных услуг в Вашем учреждении социального обслуживания?

1. да 2. Не совсем, есть претензии. 3. нет

38. Вы удовлетворены графиком посещений родственниками в Вашем учреждении социального обслуживания? (для получателей социальных услуг в ой форме социального обслуживания)

1. да 2. Не совсем, есть претензии. 3. нет

39. Вас устраивает периодичность прихода социальных работников на дом?

1. да 2. Не совсем, есть претензии. 3. нет

40. Вы удовлетворены оперативностью решения вопросов в Вашем учреждении социального обслуживания?

1. да 2. Не совсем, есть претензии. 3. Нет

41. Вы удовлетворены качеством проводимых/организуемых Вашим учреждением мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических*)?

1. да 2. Не совсем, есть претензии. 3. Нет

VI. Особые аспекты оценки качества услуг

Доступность социальных услуг Учреждения социального обслуживания

42. Стояли ли Вы (потребитель услуги) в очереди на социальное обслуживание?

- 1) Да, ждал _____ дней (укажите время ожидания);
- 2) Нет.

43. Удовлетворены ли Вы доступностью НУЖНЫХ социальных услуг, предоставляемых Вашим учреждением?

- | | |
|---------------|----------------|
| 1) Да. | 3) Скорее нет. |
| 2) Скорее да. | 4) Нет |

44. Есть ли у Вас (у потребителя услуги) постоянная связь (лично / по телефону и пр.) с Вашим специалистом / Учреждением социального обслуживания?

- 1) да; 2) нет;

Регулярность предоставления услуг Центром

45. Были ли пропуски планового (по графику) посещения со стороны Вашего социального работника / другого специалиста учреждения?

- 1) Да
2) Нет
3) Мне это не нужно / не предоставляют.

46. Всегда ли социальный работник / другой специалист учреждения приходит строго в назначенное время?

- 1) да;
2) нет

47. Бывают ли задержки с предоставлением услуг, заказанных Вами заранее?

- 1) Да, ждал _____ (укажите время ожидания);
2) нет

Полезность услуг Учреждения социального обслуживания

48. Помогают ли Вам (потребителю услуги) рекомендации и действия социального работника/ другого специалиста по сохранению Вашего/его здоровья?

- | | |
|---------------|----------------|
| 1) да; | 3) скорее нет; |
| 2) скорее да; | 4) нет |

Отношение персонала Учреждения социального обслуживания

49. Устраивает ли Вас как одет / выглядит Ваш социальный работник или иной специалист при оказании услуг?

1. Да; 2 Скорее да; 3. Скорее нет; 4. Нет.

50. Были ли в течение последнего года случаи конфликта, некорректного поведения или принуждения к каким-либо действиям со стороны социальных работников или других работников Учреждения социального обслуживания?

- 1) да;
2) нет.

Удовлетворенность предоставляемыми услугами

51. Устраивает ли Вас набор услуг, предлагаемых Учреждением социального обслуживания?

- | | |
|----------------|---------------------------------------|
| 1) Скорее да. | 3) Нет. |
| 2) Скорее нет. | 4) С полным перечнем услуг не знаком. |

52. Устраивают ли Вас (потребителя услуги) социально-бытовые услуги (например, обеспечение продуктами питания, помощь в приготовлении пищи, уборка помещений, услуги, связанные с мелким ремонтом жилых помещений, режим оплаты жилья и коммунальных услуг, парикмахерские услуги, гигиенические услуги)?

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1. Мне они не нужны | 4. Нет, совсем не устраивают. |
| 2. Да, устраивают полностью | 5. Мне их не |
| 3. Не совсем устраивают, есть претензии | предоставляют. |

6. Я получаю эту помощь от других людей без участия соц. работника

53. Устраивают ли Вас (потребителя услуги) социально-медицинские услуги (например, содействие в поддержании здоровья - уколы, перевязки, измерение давления, помощь в купании, в посещении туалета, обеспечение лекарственными препаратами по Вашим заявкам, помощь в приобретении костылей, тросточек, средств медицинского ухода, вызов врача социальным работником, содействие социального работника в проведении МСЭ и др.)?

- 1) Мне они не нужны
- 2) Да, устраивают полностью
- 3) Не совсем устраивают, есть претензии
- 4) Нет, совсем не устраивают
- 5) Мне их не предоставляют
- 6) Я получаю эту помощь от других людей без участия соцработника.

54. Устраивают ли Вас (потребителя услуги) социально-правовые услуги (консультации и помощь юриста учреждения при оформлении права собственности на землю, дом или квартиру, оформлении наследства, оформлении документов на получение льгот, содействие в посещении нотариуса и др.)?

- 1) Мне они не нужны.
- 2) Да, устраивают полностью.
- 3) Не совсем устраивают, есть претензии.
- 4) Нет, совсем не устраивают.
- 5) Мне их не предоставляют.
- 6) Я получаю эту помощь от других людей без участия социального учреждения.

55. Устраивают ли Вас (потребителя услуги) социально--педагогические услуги (чтение книг и/или газет, которые приносит социальный работник, занятие рукоделием вместе с социальным работником, сочинение стихов и чтение их социальному работнику, переписка с другими людьми при поддержке социального работника, посещение мероприятий при поддержке социального работника и т.д.)?

- 1) Мне они не нужны.
- 2) Да, устраивают полностью.
- 3) Не совсем устраивают, есть претензии.
- 4) Нет, совсем не устраивают.
- 5) Мне их не предоставляют.
- 6) Я получаю эту помощь от других людей без участия социального учреждения.

56. Устраивают ли Вас социально - психологические услуги (помощь психолога учреждения, утешительные разговоры с вашим социальным работником, помощь в решении конфликтов и т.д.)?

- 1) Мне они не нужны.
- 2) Да, устраивают полностью.
- 3) Не совсем устраивают, есть претензии.
- 4) Нет, совсем не устраивают.
- 5) Мне их не предоставляют.
- 6) Я получаю эту помощь от других людей без участия социального учреждения

57. Устраивают ли Вас (потребителя услуги) социально-трудовые услуги (помощь в трудоустройстве и/или трудовой реабилитации, в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией)?

- 1) Мне они не нужны.
- 2) Да, устраивают полностью.
- 3) Не совсем устраивают, есть претензии.

- 4) Нет, совсем не устраивают.
- 5) Мне их не предоставляют.
- 6) Я получаю эту помощь от других людей без участия социального учреждения.
- 7) Другое (*напишите*) _____

58. Устраивают ли Вас (потребителя услуги) услуги Учреждения социального обслуживания по организации социального общения / взаимодействия (услуги по повышению коммуникативного потенциала: обеспечение книгами, журналами; возможность поездки в кино или театр, на экскурсию, на выступление артистов; обеспечение возможности заниматься рукоделием, организация общения, в т.ч с использованием телефона / Интернета / Скайпа)?

- 1) Мне они не нужны.
- 2) Да, устраивают полностью.
- 3) Не совсем устраивают, есть претензии.
- 4) Нет, совсем не устраивают.
- 5) Мне их не предоставляют.
- 6) Я получаю эту помощь от других людей без участия соц. работника.
- 7) Другое (*напишите*) _____

59. Как Вы оцениваете свое (потребителя услуги) психологическое состояние?

- 1) Живу хорошо, меня все в жизни устраивает.
- 2) Иногда испытываю беспокойство о себе и своих близких.
- 3) Часто испытываю беспокойство о себе и своих близких.
- 4) Нахожусь в постоянном страхе за свою жизнь.

60. Готовы ли Вы рекомендовать Ваше учреждение социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

1. Да .
2. Скорее да.
3. Скорее нет.
4. Нет

61. Ваши пожелания и предложения Учреждению социального обслуживания / вышестоящим организациям социальной защиты населения

(Мы будем благодарны за все Ваши высказывания в отношении обслуживания.)

62. Вы являетесь (*отметьте необходимое*):

1. непосредственно получателем социальных услуг
2. законным представителем лица, получающего социальные услуги
3. Другое (*напишите*) _____

СПАСИБО!

ПРИЛОЖЕНИЕ Б.

Таблица – Сводные оценки качества социального обслуживания по ЦСОН

Среднее СК	35	0,4997	0,8853	0,4120	0,9001
Шаповалский КЦСОН	34	0,3417	0,6944	0,35	0,6833
Туркменский ЦСОН	33	0,28	0,88	0,2	0,92
Труновский КЦСОН	32	0,623	0,9672	0,5902	0,9672
Степновский ЦСОН	31	0,7264	0,9528	0,7075	0,9434
Советский КЦСОН	30	0,5019	0,8981	0,5132	0,8906
Пятигорский КЦСОН	29	0,7864	0,9091	0,7091	0,9727
Предгорный КЦСОН	28	0,3949	0,9564	0,4872	0,9641
Петровский ЦСОН	27	0,4965	0,8741	0,4406	0,7972
Новоселицкий ЦСОН	26	0,6719	0,6563	0,4688	0,7969
Новоалександровский КЦСОН	25	0,4444	0,906	0,4103	0,9915
Нефтекумский КЦСОН	24	0,4026	0,8571	0,3247	0,9221
Невинномысский ЦСОН	23	0,1239	0,7389	0,2301	0,9204
Минераловодский ЦСОН	22	0,6875	0,9857	0,5429	1
Дерматовский КЦСОН	21	0,825	0,975	0,725	0,975
Левомульский КЦСОН	20	0,2471	0,8391	0,2299	0,9195
Курский ЦСОН	19	0,3056	0,9028	0,2847	0,8958
Красногвардейский КЦСОН	18	0,6441	0,9322	0,2797	0,9407
Краевой ЦСОН	17	0,2	0,8	0,1846	0,7923
Кочубеевский КЦСОН	16	1,0000	0,9464	0,5357	1,0000
Кисловодский КЦСОН	15	0,375	0,9	0,325	0,85
Кировский ЦСОН	14	0,402	0,9216	0,3529	0,8922
Кавказ г.Ессентуки	13	0,8333	0,9286	0,881	1
Ипатовский ЦСОН	12	0,3487	0,9076	0,1849	0,9244
Изобильненский ЦСОН	11	0,5	0,929	0,4645	0,9617
Железноводский КЦСОН	10	0,4571	0,9714	0,1429	0,7714
Грачевский КЦСОН	9	0,9793	0,9917	0,9587	1
Георгиевский ЦСОН	8	0,3709	0,7628	0,1051	0,8919
Буденновский КЦСОН	7	0,2746	0,831	0,3099	0,7465
Благодарненский ЦСОН	6	0,0957	0,7376	0,0993	0,773
Аргирский КЦСОН	5	0,5143	0,9714	0,5143	0,9
Андроповский ЦСОН	4	0,4590	0,8525	0,2131	0,8361
Александровский КЦСОН	3	0,6791	0,9519	0,4171	0,9626
Индекс	2	Av инф Int. учред	Av возможн жалобы/предлож о кач от клиента/лично в УСО	Av возможн жалобы/предлож о кач от клиента ч/з Int	Av возможн. жалобы/предлож о кач по телефону в МТиСЗН СК
№	1	1	2	3	4

	0,6699	0,3631	0,3697	0,9532	0,9223	0,4174	0,6994	0,7114
	0,4167	0,1556	0,175	0,8028	0,775	0,3778	0,6472	0,6611
	0,44	0,2	0,08	1	0,92	0,44	0,78	0,8
	0,9508	0,4918	0,5082	0,9918	0,9836	0,6557	0,9262	0,959
	0,8443	0,4623	0,4811	0,934	0,9434	0,6321	0,7264	0,7453
	0,5472	0,4585	0,4113	0,9792	0,9679	0,4906	0,6302	0,6604
	0,8591	0,5727	0,8227	0,9273	0,9545	0,6091	0,5591	0,6591
	0,8372	0,2718	0,2474	0,9603	0,9513	0,3462	0,3859	0,3923
	0,8322	0,7063	0,7483	0,9056	0,9231	0,2727	0,3671	0,4161
	0,3125	0,3672	0,5859	0,9063	0,8281	0,2031	0,4531	0,5
	0,8162	0,4359	0,3419	0,9701	0,9872	0,3761	0,9359	0,9103
	0,6753	0,3247	0,3117	0,961	0,974	0,3506	0,8506	0,8506
	0,6681	0,2566	0,2235	0,9358	0,9823	0,4646	0,9469	0,958
	0,9571	0,5607	0,5464	0,9929	1	0,6464	0,9911	0,9875
	0,875	0,7	0,675	0,975	0,9875	0,775	0,975	0,9875
	0,4655	0,1954	0,1782	0,8908	0,8793	0,2299	0,8621	0,8851
	0,4826	0,2743	0,2361	0,9896	0,9722	0,375	0,5243	0,4861
	0,7966	0,6483	0,6314	0,9619	0,9915	0,2288	0,2288	0,2331
	0,2615	0,1038	0,0923	0,9077	0,9077	0,1769	0,4	0,4538
	0,6786	0,4464	0,3661	1,0000	0,8943	0,7143	0,9643	0,9196
	0,2583	0,2667	0,2167	0,9417	0,9958	0,3083	0,4917	0,4875
	0,4657	0,2108	0,2402	0,9755	0,9412	0,3627	0,5147	0,5686
	0,9524	0,2619	0,5952	1	1	0,4048	1	1
	0,8361	0,3466	0,3256	0,979	0,979	0,4076	0,8971	0,9097
	0,8989	0,5219	0,4781	0,9863	0,9727	0,4918	0,9317	0,9399
	0,3571	0,0857	0,1143	0,8714	0,9571	0,0857	0,8429	0,8286
	0,9752	0,9711	0,9669	0,9959	1	0,9711	1	1
	0,5991	0,1156	0,0991	0,9459	0,8273	0,2252	0,47	0,4715
	0,4296	0,169	0,162	0,9718	0,9366	0,3099	0,3662	0,4014
	0,7163	0,0426	0,0213	0,9397	0,9468	0,0922	0,3865	0,3652
	0,9	0,4786	0,4571	0,9929	0,95	0,5571	0,9714	0,9714
	0,7131	0,2049	0,1885	0,9180	0,5574	0,2951	0,7213	0,7459
	0,6176	0,3128	0,3021	0,992	0,6257	0,4813	0,6337	0,6096
5	Ав инф о порядке подачи жалоб на стендах, общедост. местах	Ав инф на сайте УСО о порядке подачи жалобы/предлож о качестве обслуж.	Ав инф на сайте МТиСЗН СК о порядке подачи жалобы/предлож о качестве обслуж.	J удовл кач, полной, доступн-ю инф. при личн. обращении	J удовл кач, полной, доступн-ю инф по телефону	J удовл кач, полной, доступн-ю инф на сайте УСО	J оборуд. терр. ОВЗ	J доступн вход ОВЗ

	0,6347	0,5027	0,8619	0,7636	0,9967	0,9246	0,9775	0,9774
	0,625	0,3472	0,8889	0,8	0,95	0,7944	0,9239	0,9453
	0,66	0,72	0,84	0,96	1	1	0,976	0,976
	0,918	1	1	0,959	1	0,9672	0,9992	0,9984
	0,717	0,7075	0,8774	0,783	1	0,9811	0,9991	0,9991
	0,6151	0,4792	0,7585	0,6698	1	0,8736	0,953	0,9534
	0,5273	0,3273	0,9091	0,7409	1	0,9773	0,9855	0,985
	0,3756	0,3538	0,9564	0,9538	1	0,8949	0,9522	0,9563
	0,2587	0,2622	0,5839	0,4231	1	0,9231	0,9773	0,986
	0,3906	0,0938	0,8281	0,3984	1	0,9688	0,9844	0,9844
	0,6453	0,6838	1	0,8932	1	0,9573	0,9675	0,9688
	0,8831	0,8831	0,9935	0,9221	1	0,9221	0,9909	0,9922
	0,9513	0,9137	0,9801	0,9823	1	0,969	0,9794	0,9796
	0,9929	0,9714	1	1	1	0,9786	1	0,9982
	0,9	0,875	0,975	1	1	0,925	0,99	1,02
	0,8103	0,0977	0,9368	0,7816	1	0,9655	0,9684	0,9701
	0,3854	0,4653	0,8889	0,5625	1	0,9722	0,9986	0,9948
	0,1356	0,1441	0,2797	0,3559	1	1	0,9941	0,9864
	0,2654	0,3038	0,5538	0,3923	0,9923	0,9731	0,9715	0,9765
	0,9554	0,6696	1,0000	1,0000	0,9821	1,0000	0,9786	0,9839
	0,4833	0,2417	0,9167	0,5417	1	0,7167	0,9379	0,9546
	0,2304	0,1814	0,8922	0,5784	1	0,9314	0,9789	0,977
	1	1	1	1	1	0,8333	0,9952	0,9964
	0,7941	0,4937	0,9979	0,9685	1	0,9706	0,9983	0,9943
	0,8579	0,7814	0,9672	0,9454	1	0,8962	0,991	0,9921
	0,7429	0,2857	0,8429	0,7429	0,9714	0,9429	0,9657	0,96
	1	1	1	0,9959	1	0,9752	0,9866	0,987
	0,3694	0,3724	0,5255	0,3393	1	0,8048	0,9174	0,9267
	0,3239	0,0282	0,4225	0,3662	1	0,8873	0,993	0,9831
	0,4043	0,0532	0,9362	0,9043	1	0,9504	0,95	0,9571
	0,9214	0,1714	0,9286	0,9786	1	0,9571	0,9921	0,9086
	0,5410	0,6066	0,9590	0,8361	1,0000	0,7541	0,9943	0,9951
	0,631	0,5722	0,9412	0,6604	1	0,9251	0,9904	0,9896
13	<i>J</i> доступн спец сан-гиг ОБЗ							
14	Ав аудио-видео информатор ОБЗ							
15	<i>J</i> доступности услуг							
16	<i>J</i> благоустр., содерж. помещений и терр. СУ							
17	<i>J</i> отсутствие ожидания услуги (своевременность оказания услуги)							
18	<i>J</i> отсутствие ожидания информ. (быстрота информирования)							
19	<i>J</i> ввк, ср. взвеш.							
20	<i>J</i> компет, проф. ср. взвеш.							

0,8622	0,7077	0,6944	0,2476	0,6444	0,6413	0,6556	0,5906
0,8	0,8306	0,7472	0,3361	0,7111	0,7111	0,7833	0,5972
0,8	0,88	0,88	0,72	0,8	0,64	0,72	0,74
1	1	0,9836	0,5738	1	0,9262	1	0,9508
0,8962	0,717	0,6698	0,0755	0,6321	0,5283	0,4434	0,434
0,7585	0,6434	0,5943	0,2113	0,5981	0,283	0,6245	0,5415
0,8273	0,7091	0,5955	0,0545	0,5136	0,4909	0,4	0,3182
0,8987	0,4359	0,8795	0,2897	0,3513	0,8641	0,3538	0,3667
0,8671	0,4406	0,3531	0,0699	0,2622	0,458	0,3776	0,1783
0,8828	0,4375	0,2813	0,0156	0,2344	0,2813	0,3825	0,2109
0,9017	0,7692	0,6581	0,1709	0,6838	0,2778	0,7009	0,3718
0,8117	0,8961	0,8896	0,1688	0,8247	0,9221	0,9481	0,8961
0,9801	0,9912	0,9403	0,6814	0,9159	0,9646	0,9248	0,9159
0,9911	0,5607	0,8714	0,3536	0,9804	0,625	0,5179	0,9893
0,8625	0,95	1	0,1625	0,975	0,3375	0,8375	0,875
0,9655	0,8046	0,7874	0,1149	0,7356	0,8218	0,7586	0,7356
0,8368	0,3715	0,3472	0,2674	0,2986	0,3021	0,2917	0,2639
0,8983	0,2627	0,2203	0,0339	0,1864	0,2331	0,1822	0,1102
0,8385	0,6038	0,6115	0,1846	0,3038	0,5346	0,3846	0,2885
0,8929	0,8929	1,0000	0,1607	0,6696	1,0000	1,0000	0,9375
0,7375	0,4958	0,4167	0,1083	0,475	0,4583	0,4917	0,4917
0,8137	0,3824	0,3137	0,2059	0,4118	0,7059	0,4608	0,1667
0,6905	1	0,9762	1	1	1	1	1
0,9643	0,9538	0,9475	0,1029	0,9517	0,916	0,9706	0,8782
0,8579	0,8388	0,8333	0,1366	0,7896	0,8197	0,8087	0,7158
0,9	0,6429	0,5429	0,2	0,5571	0,6286	0,7143	0,5714
0,9256	1	1	0,0351	1	1	1	1
0,8153	0,3273	0,3063	0,2628	0,2913	0,2943	0,2853	0,2763
0,831	0,3732	0,4014	0,0563	0,3944	0,3592	0,4155	0,2606
0,8972	0,9078	0,8156	0,5922	0,727	0,8759	0,844	0,6773
0,6143	1,1	0,9429	0,1571	0,9429	0,8286	0,8857	0,8286
0,9262	0,7869	0,7951	0,3607	0,7869	1,0000	0,8689	0,7705
0,9064	0,6417	0,6176	0,0588	0,615	0,4332	0,6016	0,5401
21	J улучшения жизни						
22	J сост. помещений						
23	J наличие и сост. оборудования для соц.услуг						
24	J организацией питания						
25	J налич и сост. мебели, мягк. инв.						
26	J соц-быт. усл.						
27	J сохран. личн. вещей						
28	J сан-гиг. помещ. для инв.						

0,6346	0,8515	0,8907	0,3661	0,8486	0,9546	0,7792	0,9232
0,7361	0,7778	0,8028	0,4639	0,6	0,8139	0,7667	0,7667
0,76	0,88	0,92	0,72	0,92	0,88	0,88	0,68
0,9672	0,9836	1	0,9344	0,9672	1	0,9508	0,9508
0,4104	0,7642	0,8491	0,1321	0,8679	0,9717	0,9057	0,9906
0,5679	0,7887	0,9302	0,2491	0,5283	0,9434	0,8906	0,6038
0,3364	0,8455	0,8591	0,0545	0,5455	0,8818	0,3182	0,9909
0,4077	0,7974	0,8692	0,259	0,7897	0,9038	0,4308	0,9744
0,1993	0,6818	0,8252	0,3357	0,8217	0,965	0,5699	0,958
0,2031	0,5469	0,5781	0,2344	0,9219	0,9531	0,7188	0,9688
0,4786	0,812	0,9573	0,3162	0,9658	1	0,9188	0,9744
0,8961	1	0,974	0,2208	0,7013	0,9805	0,8182	0,961
0,9027	0,9867	0,9956	0,8496	0,9779	0,9735	0,885	0,8982
0,9964	0,9946	0,9964	0,2286	0,8036	0,9964	0,7714	1
0,925	1	0,975	0,325	0,725	1	0,925	0,975
0,7471	0,8736	0,9195	0,4195	0,8678	0,9368	0,8448	1
0,2674	0,7639	0,8611	0,6285	0,8611	0,9306	0,4965	0,9167
0,1907	0,3051	0,3305	0,0593	0,8136	1	0,8347	0,9915
0,3615	0,9346	0,9769	0,5	0,9462	0,9615	0,4385	0,8846
1,0000	1,0000	1,0000	0,9107	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
0,4833	0,9583	0,9708	0,0708	0,9875	0,9917	0,6583	0,9833
0,2794	0,9069	0,9216	0,3627	0,7745	0,9118	0,799	0,9118
1	1	1	0,4286	1	1	1	0,9524
0,9538	0,979	0,9958	0,3529	0,9748	0,9874	0,9748	1
0,7978	0,8716	0,9344	0,276	0,9235	0,9563	0,9481	0,9508
0,6429	0,8429	0,8571	0,6	0,8571	0,8857	0,6286	0,9714
1	1	1	0,0041	1	1	1	1
0,2793	0,6547	0,5826	0,2733	0,8288	0,9189	0,5646	0,8769
0,4155	0,7254	0,8521	0,4366	0,6268	0,9507	0,7676	0,9296
0,8085	0,9362	0,9539	0,5106	0,8865	0,9752	0,9468	0,9433
0,9571	0,8143	0,8571	0,1714	0,8	0,9143	0,9143	0,6143
0,7705	1,0000	0,9836	0,3115	1,0000	0,9918	0,7377	0,9672
0,5668	0,8235	0,9733	0,0749	0,8717	0,9706	0,631	0,9572
29	30	31	32	33	34	35	36
Ж сан. содержанием сан-гиг. оборуд.	Ж порядок оплаты услуг	Ж конфиденц. соц. услуг	Ж графиком посещений родственниками	Ж периодичностью прихода спец-ов	Ж оперативностью решения вопросов	Ж качеством групп. мероприятий	Ж отсутствие очереди на зачисление на обслуживание

0,9161	0,9756	0,9022	0,8800	0,9856	0,8696	0,9430	0,9454
0,7694	0,8679	0,7451	0,6833	0,9446	0,7444	0,8944	0,8389
0,86	0,96	0,8	0,84	0,9154	0,82	0,88	0,88
0,959	0,9836	0,7377	0,7377	0,9508	0,9836	1	0,8852
0,9434	1	0,8679	0,9057	1	0,9764	1	0,9623
0,8925	0,9884	0,8522	0,7736	0,9938	0,7679	0,8774	0,9094
0,9591	0,9817	0,6818	0,6727	1	0,8	0,9455	0,9818
0,7462	0,992	0,748	0,7641	0,9949	0,8628	0,9628	0,9538
0,9231	0,9291	0,85	0,9091	0,9856	0,9441	0,9545	0,979
0,9453	1	0,9688	0,9844	0,9991	0,9766	0,9766	0,9688
0,9829	0,9487	1	0,9915	1	0,8803	0,9786	0,9658
0,9156	0,9605	0,974	0,974	1	0,9156	0,9805	0,987
0,9336	1	0,9513	0,969	0,9245	0,9093	0,9801	0,9823
0,9946	1	0,9929	0,9857	0,9998	0,9946	0,9839	0,9679
0,975	1	0,9375	0,75	0,95	0,8625	0,9125	0,95
0,8448	0,9535	0,9759	0,931	1	0,8563	0,9655	0,9655
0,9549	0,9714	0,844	0,8403	0,9931	0,8507	0,9757	0,9236
0,9873	1	0,9492	1	1	0,9661	1	0,9915
0,8808	0,9921	0,9524	0,8308	0,9919	0,8308	0,9192	0,8538
0,8929	0,9464	0,9107	1,0000	1,0000	0,8750	0,8571	0,8929
0,85	0,9917	0,916	0,8917	1	0,6917	0,9	0,95
0,9167	0,9897	0,8958	0,8529	0,9804	0,8186	0,9118	0,9412
0,9405	1	1	0,9762	1	0,8452	0,9048	1
0,9832	1	0,9701	0,9748	0,9874	0,9538	0,9916	0,9076
0,9645	0,9887	0,9286	0,9563	1	0,8552	0,9563	0,9563
0,8571	1	1	0,7143	0,9918	0,9429	0,9571	0,9143
0,9731	1	0,9959	0,9959	0,9998	0,9215	0,9566	0,9876
0,9099	0,9108	0,897	0,8258	1	0,8784	0,9745	0,961
0,8451	0,971	0,8	0,7465	0,9561	0,7887	0,9296	1
0,8617	0,9928	0,9549	0,9645	1	0,9043	0,8936	0,9291
0,9	0,9265	0,8382	0,8429	0,981	0,6071	0,8357	0,9143
1,0000	0,9836	0,9836	0,9836	1,0000	0,9426	0,9590	0,9836
0,9519	0,9892	0,9508	0,893	1	0,861	0,9626	0,9679
J доступностью соц. услуг	Av пост связи с персоналом	J отсутствие пропусков планового посещения клиентов	J отсутствие опозданий персонала	N Av задержки заказ услуг, ср. взвеш.	J поддержки здоровья	J внешний вид персонала	J без конфликтн.
37	38	39	40	41	42	43	44

	0,9038	0,9404	0,9359	0,8665	0,8357	0,8647	0,6386	0,8783
	0,3361	0,7939	0,8429	0,7289	0,7319	0,7849	0,6333	0,8107
	0,96	0,8	0,8235	0,8571	0,7	0,9286	0,4286	0,75
	1	0,9459	1	1	1	0,9792	1	1
	0,967	0,9714	0,98	0,7746	0,7258	0,7463	0,5581	0,8243
	0,9415	0,8795	0,9606	0,961	0,9588	0,9444	0,9167	0,9444
	0,9727	0,6729	0,6566	0,5104	0,561	0,6226	0,2857	0,925
	0,9513	0,9431	0,9793	0,9744	0,9688	0,9682	0,53	0,8994
	0,9755	0,937	0,9739	0,9653	0,9459	0,9722	0,4091	0,8013
	0,9766	0,9833	0,9683	0,9524	0,925	0,7451	0,9286	0,9205
	0,9829	0,9905	0,9949	0,9756	1	1	0,619	1
	0,987	0,9133	0,9911	1	0,9333	0,9512	0,8182	0,9756
	0,9602	0,9911	0,9861	0,7963	0,6878	0,6995	0,6173	0,6701
	0,9607	1	0,9864	0,9867	1	1	0,5192	1
	1	1	1	0,9762	1	1	1	1
	0,9425	0,9808	0,9375	0,98	0,9412	0,8929	0,7143	0,9419
	0,8854	0,8759	0,7965	0,6042	0,4318	0,4773	0,4762	0,7042
	0,0847	0,9898	0,7917	0,4483	0	0,4929	0,0286	0,9783
	0,9	0,9792	0,9938	1	1	0,9605	1	1
	1,0000	0,8980	0,9674	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	0,0000
	0,9333	0,9868	0,99	0,977	0,7857	0,8571	0,75	0,9925
	0,9314	0,8764	0,908	0,5227	0,7692	0,8372	0,1667	0,8302
	1	1	1	1	1	1	1	1
	0,9937	0,9954	1	1	0,989	0,9588	1	1
	0,9645	0,9759	0,979	0,9508	0,84	0,9605	0,3182	0,963
	0,9143	0,9677	0,9265	0,9583	1	1	0,8333	0,8571
	0,9814	1	0,9975	1	1	1	1	0,9944
	0,6787	0,9594	0,8561	0,476	0,6026	0,7139	0,1923	0,8041
	0,9296	1	0,9464	1	1	0,9333	0,6	0,9512
	0,9539	0,968	0,9651	1	0,9565	0,8269	0,7692	1
	0,8714	0,9138	0,9016	0,5385	0,5	0,5	0,4167	0,9318
	1,0000	1,0000	0,9636	1,0000	1,0000	0,9643	0,7333	0,9600
	0,984	0,9023	0,8846	0,8125	0,7872	0,9528	0,1739	0,6753
45	<i>J набором услуг</i>							
46	<i>J соц.-быт.</i>							
47	<i>J соц.-мед.</i>							
48	<i>J соц.-правов.</i>							
49	<i>J соц.-пед.</i>							
50	<i>J соц.-психол.</i>							
51	<i>J соц.-труд.</i>							
52	<i>J соц. коммуникации</i>							

0,9190	0,7724
0,8722	0,6910
0,92	0,7739
0,918	0,9194
0,9953	0,7858
0,8509	0,7438
0,9682	0,7119
0,9026	0,7293
0,8776	0,6960
0,9063	0,6863
0,9487	0,8086
0,8701	0,8386
0,8429	0,8470
0,9821	0,8844
0,9125	0,8908
0,8563	0,7805
0,9201	0,6647
0,9703	0,5989
0,8885	0,6875
1,0000	0,8819
0,8292	0,7034
0,902	0,6792
0,9405	0,9309
0,9706	0,8650
0,9536	0,8392
0,9714	0,7507
0,9153	0,9517
0,97	0,6149
0,8873	0,6603
0,8652	0,7637
0,8714	0,7862
0,9754	0,8091
0,9519	0,7411
<i>Готовность рекомендации</i>	<i>Интеграл. по учреждению</i>
53	

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Лист наблюдения

Цель наблюдения: изучение и анализ открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания.

Способы проведения исследования: мониторинг Интернет-ресурсов, кадровый аудит и анализ структуры и содержания механизма обратной связи.

Наименование учреждения: _____

Дата наблюдения: _____

Программа наблюдения

Показатель	Критерий оценки (баллы)	Оценка
1. Наличие сайта организации	есть – 1 нет - 0	
2. Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте организации в сети "Интернет"	Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 2.1 - 2.3)	
2.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений – показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	от 0 до 1	
2.2. соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	менее чем на 10% - 0 от 10 до 30% - 0,3 от 30 до 60% - 0,6 от 60 до 90% - 0,9 от 90 до 100% - 1	
2.3. наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги)	есть – 1 нет - 0	
3. Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	есть – 1 нет - 0	
4. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг с помощью электронной почты, электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет"	есть – 1 нет - 0	

5. Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений (не менее 20 контрольных обращений)	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	
6. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	есть – 1 нет – 0	
7. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	есть – 1 частично – 0,5 нет – 0	
8. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	есть – 1 частично – 0,5 нет – 0	
9. Открытость и доступность информации о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты организации, а также о:	есть – 1 частично – 0,5 нет – 0	
9.1. структуре и об органах управления организации социального обслуживания	есть – 1 частично – 0,5 нет – 0	
9.2. о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;	есть – 1 частично – 0,5 нет – 0	
9.3. о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	есть – 1 частично – 0,5 нет – 0	
9.4. о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы)	есть – 1 частично – 0,5 нет – 0	
9.5. о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»)	есть – 1 частично – 0,5 нет – 0	

9.6. о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	есть – 1 частично – 0,5 нет – 0	
9.7. об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	есть – 1 частично – 0,5 нет – 0	
9.8. о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	есть – 1 частично – 0,5 нет – 0	
9.9. о финансово-хозяйственной деятельности	есть – 1 частично – 0,5 нет – 0	
9.10. о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре	есть – 1 частично – 0,5 нет – 0	
9.11. о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний	есть – 1 частично – 0,5 нет – 0	
10. Наличие новостной ленты на официальной странице организации	есть – 1 нет – 0	
11. Периодичность обновлений на сайте	одно обновление в месяц-год – 0 больше одного обновления в месяц – 0,5 больше одного обновления в неделю – 1	
12. Наличие интерактивного опросника на сайте УСО для оценки удовлетворенности качеством социальных услуг клиентами УСО	есть – 1 нет – 0	
13. Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	есть – 1 нет – 0	
14. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	
15. Наличие плана повышения квалификации социальных работников	есть – 1 нет – 0	

16. Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	
17. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	есть – 1 нет – 0	
18. Наличие отчета о деятельности организации	есть – 1 нет – 0	

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Лист скрытого личного опроса учреждения

Цель наблюдения: исследование доступности телефонного сервиса в учреждениях социального обслуживания (УСО).

Способы проведения исследования: телефонные звонки операторов контакт - центра (телефонные консультанты из числа студентов и научно-педагогических работников каф. социальных технологий СКФУ) в учреждения социального обслуживания с целью сбора информации по телефону о методах работы учреждения и о качестве представления информации о реализуемых услугах.

Наименование учреждения: _____

Вопрос, задаваемый специалистам учреждения социального обслуживания: _____

ФИО оператора контакт - центра: _____

Дата наблюдения: _____

Программа наблюдения

Показатель	Оценка
1. Легкость дозвона	
1.1. Общее количество обращений в УСО	
1.2. В том числе успешные вызовы, в результате которых было соединение со специалистом УСО*	
1.3. В том числе неуспешные вызовы, в результате которых были «занятость линии» или «не берут трубку»	
2. Актуальность телефонов	
- сразу ли попадаешь на специалиста, способного предоставить консультацию	
- происходят переводы вызовов	
3. Удовлетворенность обслуживанием сотрудниками УСО	
3.1. Оценка возможности конфликта в разговоре	
- отсутствует	
- есть провокация	
3.2. Стил ь общения	
- вежливый тон общения (приветливость, улыбка в голосе)	
- сдержанный тон общения (без эмоций)	
- невежливый тон общения (грубость, резкость, недовольство обращением)	
4. Наличие резюме в разговоре	
- да	
- нет	
5. Решение вопросов	
5.1. Попытка помочь абоненту в решении вопроса	
- есть	
- отсутствует	
5.2. Предоставление информации об альтернативных вариантах в решении вопроса абонента	
- есть	
- отсутствует	

* доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Перечень вопросов, заданных специалистам центров социального обслуживания населения в ходе скрытого телефонного опроса

1. Можно уточнить график работы учреждения?
2. Какие документы необходимы для оформления в ваше учреждение?
3. Можно ли записаться на консультацию?
4. Имеется ли в учреждении психолог?
5. Какие у вас есть формы работы с ребенком, какие специалисты?
6. Если клиент прописан в другом месте, может ли он получить обслуживание в вашем учреждении, если оно находится в территориальной близости от места жительства клиента?
7. С учетом какого социального положения и возраста принимают ветеранов на социальное обслуживание в учреждение?
8. Какие способы организации досуга существуют в вашем учреждении?
9. Какие услуги предоставляются в учреждении на льготной основе?
10. Какие социальные услуги вы предоставляете?
11. В какой форме предоставляются социальные услуги?
12. Какие виды социальных услуг предоставляются Центром на дому?
13. Какие документы необходимы для получения социального обслуживания на дому?
14. Помощь каких специалистов получают клиенты Центра?
15. Есть ли какие-нибудь ограничения по медицинским показаниям для оформления в ваше учреждение?
16. По какому номеру производится запись на прием к специалисту?
17. Оказывается ли в учреждении материальная помощь малоимущим?
18. Может ли Центр предоставить реабилитационную технику пожилой женщине, пострадавшей в ДТП?
19. Какую социальную помощь я могу получить в вашем Центре как отец-одиночка 2-х несовершеннолетних детей?
20. Предоставляет ли Ваш Центр бесплатную юридическую консультацию?

Приложение Е.

Общая оценка открытости и доступности информации на официальном сайте центров социального обслуживания населения Ставропольского края по результатам мониторинга сайтов

J сайт, среднее значение		0,825	0,835
ИТОГО		23,1	23,4
15. Наличие отчета о деятельности организации		0	0,5
14. Наличие информации о деятельности организации на информационных стендах в помещениях		1	1
13. Наличие плана повышения квалификации социальных		1	0
12. Наличие оборудованных помещений для предоставления соц.услуг в соответствии		1	1
11. Наличие интерактивного опросника для оценки удовлетворенности качеством соц.услуг клиентами		0,5	1
10. Периодичность обновлений на сайте		0,7	0,5
9. Наличие новостной ленты		1	1
8.11. О наличии предписаний органов, осуществляющих гос.контроль, в сфере соц. обслуживания		0,7	1
8.10. О правилах внутреннего распорядка для получателей соц.услуг, правилах внутреннего трудового		1	0,7
8.9. О финансово-хозяйственной деятельности		0,2	0,5
8.8. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию		1	1
8.7. Об объеме предоставляемых соц. услуг за счет бюджетных ассигнований и в соответствии с договорами		0,2	1
8.6. О кол-ве свободных мест для приема получателей соц.услуг по формам соц. обслуживания,		0,7	1
8.5. О материально-техническом обеспечении предоставления соц. услуг		1	0,7
8.4. О руководителе, его заместителях, о персональном составе работников		1	1
8.3. О численности получателей соц. услуг по формам соц.		1	1
8.2. О форме соц. обслуживания, видах соц. услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на соц.услуги		1	1
8.1. О структуре и об органах управления организации соц.обслуживания		0,7	1
8. Открытость и доступность информации о дате гос. регистрации, об учредителе (учредителях),		1	1
7. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания соц. услуг на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти		1	0,7
6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания соц.услуг		1	0,7
5. Наличие возможности направления заявления (жалобы),		0,5	1
4. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей соц.услуг с помощью эл. почты		1	1
3. Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению		1	1
2. Полнота и актуальность информации об организации (сумма значений)	2.3. Наличие информации о деятельности организации соц.обслуживания в целом	1	1
	2.2. Соответствие информации о деятельности организации порядку размещения информации на	0,9	0,8
	2.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений в целом	1	1
1. Наличие сайта организации		1	1
№ п/п	Наименование учреждения	1.	2.
	Александровский КЦСОН	1.	
	Андроповский ЦСОН		2.

		0,875	0,821	0,889	0,742	0,703	0,928	0,782	0,628	0,646	0,771
		24,5	23	24,9	20,8	19,7	26	21,9	17,6	18,1	21,6
		1	0	1	1	0	1	1	0	1	0,5
		0	0	0	0,5	0,6	1	0,5	1	1	1
		0	0	0	0	0,3	0	0,5	0	0,5	0,5
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		1	1	1	0,5	0,6	1	1	0	0,5	1
		1	1	1	0,7	0,5	1	0,5	0,5	0,2	0,7
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		1	1	1	0,2	0,6	1	1	0,5	1	0,7
		1	1	1	0,5	0,8	1	1	0,5	0,5	0,7
		0,5	1	1	0,5	0,6	0	0	0	0	0,2
		1	1	1	0,7	0,1	1	0,2	0	0	0,5
		1	1	0,5	0,5	0,6	1	0,7	0,5	0,2	0,5
		1	1	0,5	0,7	1	1	1	1	0,5	0,7
		1	0,5	1	0,7	0,3	1	0,7	1	0,2	0,7
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		1	0,5	1	1	1	1	1	0,5	1	0,7
		1	1	1	1	1	1	0,7	1	0,7	1
		1	1	1	0,5	0,3	1	0,7	0	0,5	0,2
		0,5	0,5	1	0,5	0,5	1	1	0	0,5	0,7
		1	1	1	1	0,6	1	0,5	1	0,5	1
		1	1	1	1	1	1	1	1	0,5	1
		1	1	1	0,5	1	1	0,5	0,5	1	1
		1	1	0,9	0,8	0,8	1	0,9	0,6	0,6	0,6
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		1	1	1	1	1	1	0,5	1	0,5	1
		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14.	Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15.	Красногвардейский КЦСОН	1	1	1	1	1	1	0,5	1	0,5	1
16.	Кочубеевский КЦСОН	1	1	0,9	0,8	0,8	1	0,9	0,6	0,6	0,6
17.	Курский ЦСОН	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18.	Левобумский КЦСОН	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19.	Лермонтовский КЦСОН	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20.	Минераловодский ЦСОН	1	1	0,5	0,5	0,5	1	0,5	1	0,5	1
21.	Невинномысский КЦСОН	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22.	Нефтекумский КЦСОН	1	1	0,5	0,5	0,5	1	0,5	1	0,5	1
23.	Новоселицкий КЦСОН	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

0,857	0,914	0,821	0,835	0,728	0,821	0,821	0,857	0,821										
24	25,6	23	23,4	20,4	23	23	24	23										
1	1	1	1	0	1	0,5	0	0,5	0,609									
1	1	1	0	1	1	1	1	1	0,768									
0,5	0	0	0	0	0	0,3	0	0,3	0,25									
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1									
0,5	1	0,5	1	1	0,5	0,6	1	1	0,821									
1	0,5	0,5	1	0,5	0,2	0,6	1	0,6	0,659									
1	1	1	1	0,5	0,5	1	1	0,6	0,943									
1	1	0,5	0,5	0,7	1	0,8	0,7	0,6	0,815									
1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	0,878									
0,7	1	0,7	0,5	0,5	1	0,8	1	0,6	0,606									
1	0,7	1	1	1	1	1	1	1	0,99									
1	1	0,5	1	0,5	0,8	0,8	1	1	0,79									
1	1	0,7	1	0,5	0,8	0,7	0,7	0,5	0,69									
0,5	0,7	1	0,5	1	1	0,8	0,7	1	0,771									
1	1	0,7	1	1	1	1	0,7	1	0,89									
0,5	1	0,7	1	0,5	0,7	0,8	1	0,5	0,768									
1	1	1	1	1	0,7	0,8	1	0,8	0,978									
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,925									
1	1	1	1	0,7	1	1	1	1	0,953									
0,7	0,7	0,5	1	0	0,5	0,3	0,5	0,6	0,628									
0,5	1	0,7	1	0,5	0,5	0,3	0,7	0,6	0,693									
1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	0,881									
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,953									
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,893									
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,984									
0,6	1	1	0,9	1	0,9	0,8	1	0,8	0,853									
0,5	1	1	1	0,5	0,5	1	1	1	0,89									
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1									
24.	Новоалександр овский КЦСОН	25.	Петровский ЦСОН	26.	Предгорный КЦСОН	27.	Пятигорский КЦСОН	28.	Советский КЦСОН	29.	Степновский ЦСОН	30.	Туркменский ЦСОН	31.	Труновский КЦСОН	32.	Шпаковский КЦСОН	Среднее СК

J телефон, среднее		0,62	0,87	-	0,85
итого		5	7	-	6
8. Общая оценка ответа на заданный вопрос:	5. затруднился ответить	-	-	-	-
	4. грубый, некорректный ответ	1	-	-	-
	3. перенаправил «отфутболил»	-	-	-	-
	2. формальный ответ	1	-	-	-
	1. доброжелательный, полный ответ	-	1	-	1
7. Решение вопросов.	7.2. Предоставление информации об альтернативных вариантах в решении вопроса абонента	0	1	-	1
	7.1. Попытка помочь абоненту в решении вопроса	0,5	1	-	1
6. Наличие резюме в разговоре		0	0	-	0
5. Удовлетворенность обслуживанием сотрудниками учреждения	5.2. Стиль общения	3. неуживчивый тон общения (грубость, резкость, недовольство обращением)	-	-	1
			2. сдержанный тон общения (без эмоций)	1	-
			1. вежливый тон общения (приветливость, улыбка в голосе)	-	-
	5.1. Оценка возможности конфликта в разговоре	0,5	1	-	1
4. Актуальность телефонов:	4.2. Происходят переводы вызовов	-	1	-	-
	4.1. Сразу попадаешь на специалиста, способного предоставить консультацию	1	1	-	1
№ п/п	Наименование учреждения	1.	2.	3.	4.
	Александровский КЦСОН				
	Андроповский ЦСОН				
	Арзгирский КЦСОН				
	Благодарненский ЦСОН				

5.	Буденновский КЦСОН	1	-	1	-	1	-	0	1	0,5	1	-	-	-	6,5	0,81
6.	Грачевский КЦСОН	1	-	1	-	1	1	0	1	0,5	1	-	-	-	7,5	0,83
7.	Георгиевский ЦСОН	1	-	1	-	1	1	0	1	0,5	1	-	-	-	7,5	0,83
8.	Железноводский КЦСОН	1	-	1	-	1	-	0	1	0	-	-	-	-	5	0,71
9.	Изобильненский ЦСОН	-	1	1	-	1	-	1	0	0	-	-	-	-	5	0,71
10.	Ипатовский ЦСОН	-	1	0	-	-	1	0	0	0	-	-	1	-	3	0,42
11.	Кисловодский КЦСОН	1	1	1	1	1	-	0	0,6	0	1	-	-	-	6,6	0,73
12.	Кировский ЦСОН		1	1	1	-	-	1	1	1	-	1	-	-	7	1
13.	Краевой социально-оздоровительный центр "Кавказ"	1	-	0,5	-	1	-	0,5	1	0,5	1	-	-	-	6,5	0,81
14.	Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов	1	-	1	1	-	-	0	1	0	1	-	-	-	5	0,71

15.	Красногвардейский КЦСОН	-	1	1	-	1	-	0	0	0	-	1	-	-	-	0,57
16.	Кочубеевский КЦСОН	1	0,5	-	-	1	-	0	0	0	-	1	1	-	-	0,61
17.	Курский ЦСОН	1	1	-	-	1	-	0	1	0,5	1	-	-	-	-	0,81
18.	Левокумский КЦСОН	1	1	1	1	1	-	0	0,5	0,5	1	-	-	-	-	0,77
19.	Лермонтовский КЦСОН	-	1	1	1	-	-	0	1	1	1	-	-	-	-	0,85
20.	Минераловодский ЦСОН	1	1	1	1	-	-	1	0,5	1	1	-	-	-	-	0,93
21.	Невинномысский КЦСОН	-	1	1	1	-	-	0	1	0	1	-	-	-	-	0,71
22.	Нефтекумский КЦСОН		0,5	1	1	1	-	0	1	1	1	1	-	-	-	0,83
23.	Новоселицкий КЦСОН	1	1	1	1	-	-	1	0,5	1	1	1	-	-	-	0,94
24.	Новоалександровский КЦСОН	1	1	1	1	1	-	0	1	1	-	1	-	-	-	0,88
25.	Петровский ЦСОН	1	1	1	1	1	-	0,5	1	1	1	1	-	-	-	0,95
26.	Предгорный КЦСОН	-	1	1	1	1	-	0	1	1	-	1	-	-	-	0,87

27.	Пятигорский КЦСОН	1	-	1	-	1	-	0	1	0	-	1	-	-	5	0,71
28.	Советский КЦСОН	1	1	1	-	1	1	0	1	1	-	1	1	-	9	0,9
29.	Степновский ЦСОН	1	-	1	1	-	-	1	1	1	1	-	-	-	7	1
30.	Туркменский ЦСОН	1	1	1	1	1	-	0	1	0,5	-	1	1	-	8,5	0,85
31.	Труновский КЦСОН	1	-	1	1	-	-	1	1	1	1	-	-	-	7	1
32.	Шпаковский КЦСОН	1	-	1	-	1	1	0	0,6	0,3	-	1	-	-	5,9	0,73

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Легкость дозвола

№ п/п	Наименование учреждения	3.1. Общее количество обращений в учреждение	3.2. В т.ч. успешные вызовы, в результате которых было соединение со специалистом учреждения	3.3. В т.ч. неуспешные вызовы, в результате которых были «занятость линии» или «не берут трубку»
1.	Александровский КЦСОН	2	2	0
2.	Андроповский ЦСОН	2	2	0
3.	Арзгирский КЦСОН	3	0	3
4.	Благодарненский ЦСОН	4	1	3
5.	Буденновский КЦСОН	5	2	3
6.	Грачевский КЦСОН	2	2	0
7.	Георгиевский ЦСОН	3	2	1
8.	Железноводский КЦСОН	2	2	0
9.	Изобильненский ЦСОН	5	1	4
10.	Ипатовский ЦСОН	5	1	4
11.	Кисловодский КЦСОН	5	3	2
12.	Кировский ЦСОН	5	1	4
13.	Краевой социально-оздоровительный центр "Кавказ"	3	2	1
14.	Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов	1	1	0
15.	Красногвардейский КЦСОН	5	2	3
16.	Кочубеевский КЦСОН	2	2	0
17.	Курский ЦСОН	2	2	0
18.	Левокумский КЦСОН	5	2	3
19.	Лермонтовский КЦСОН	1	1	0
20.	Минераловодский ЦСОН	4	2	2
21.	Невинномысский КЦСОН	1	1	0
22.	Нефтекумский КЦСОН	5	3	2
23.	Новоселицкий КЦСОН	3	2	1
24.	Новоалександровский КЦСОН	3	2	1

25.	Петровский ЦСОН	5	2	3
26.	Предгорный КЦСОН	3	2	1
27.	Пятигорский КЦСОН	2	1	1
28.	Советский КЦСОН	3	2	1
29.	Степновский ЦСОН	3	1	2
30.	Туркменский ЦСОН	8	2	6
31.	Труновский КЦСОН	3	2	1
32.	Шпаковский КЦСОН	4	3	1

ПРИЛОЖЕНИЕ И.

Таблица – Сводные оценки качества социального обслуживания по ЦСОН с учетом особенностей типа обслуживания (надомное)

Индекс	№	Среднее СК	35	0,4997	0,8853	0,4120
Шпаковский КЦСОН	34	0,3417	0,6944	0,35		
Туркменский ЦСОН	33	0,28	0,88	0,2		
Труновский КЦСОН	32	0,623	0,9672	0,5902		
Степновский ЦСОН	31	0,7264	0,9528	0,7075		
Советский КЦСОН	30	0,5019	0,8981	0,5132		
Пятигорский КЦСОН	29	0,7864	0,9091	0,7091		
Предгорный КЦСОН	28	0,3949	0,9564	0,4872		
Петровский ЦСОН	27	0,4965	0,8741	0,4406		
Новоселицкий ЦСОН	26	0,6719	0,6563	0,4688		
Новоалександровский КЦСОН	25	0,4444	0,906	0,4103		
Нефтекумский КЦСОН	24	0,4026	0,8571	0,3247		
Невинномысский ЦСОН	23	0,1239	0,7389	0,2301		
Минераловодский ЦСОН	22	0,6875	0,9857	0,5429		
Дерматовский КЦСОН	21	0,825	0,975	0,725		
Левокумский КЦСОН	20	0,2471	0,8391	0,2299		
Курский ЦСОН	19	0,3056	0,9028	0,2847		
Красногвардейский КЦСОН	18	0,6441	0,9322	0,2797		
Краевой ЦСОН	17	0,2	0,8	0,1846		
Кочубеевский КЦСОН	16	1	0,9464	0,5357		
Кисловодский КЦСОН	15	0,375	0,9	0,325		
Кировский ЦСОН	14	0,402	0,9216	0,3529		
Кавказ г.Ессентуки	13	0,8333	0,9286	0,881		
Ипатовский ЦСОН	12	0,3487	0,9076	0,1849		
Изобильненский ЦСОН	11	0,5	0,929	0,4645		
Железноводский КЦСОН	10	0,4571	0,9714	0,1429		
Грачевский КЦСОН	9	0,9793	0,9917	0,9587		
Георгиевский ЦСОН	8	0,3709	0,7628	0,1051		
Буденновский КЦСОН	7	0,2746	0,831	0,3099		
Благодарненский ЦСОН	6	0,0957	0,7376	0,0993		
Аргирский КЦСОН	5	0,5143	0,9714	0,5143		
Андроповский ЦСОН	4	0,459	0,8525	0,2131		
Александровский КЦСОН	3	0,6791	0,9519	0,4171		
Индекс	2	Av инф Int. учрежд	Av возможн жалобы/предлож о кач от клиента/лично в УСО	Av возможн жалобы/предлож о кач от клиента ч/з Int		
№	1	1	2	3		

	0,9001	0,6699	0,3631	0,3697	0,9532	0,9223	0,4174
	0,6833	0,4167	0,1556	0,175	0,8028	0,775	0,3778
	0,92	0,44	0,2	0,08	1	0,92	0,44
	0,9672	0,9508	0,4918	0,5082	0,9918	0,9836	0,6557
	0,9434	0,8443	0,4623	0,4811	0,934	0,9434	0,6321
	0,8906	0,5472	0,4585	0,4113	0,9792	0,9679	0,4906
	0,9727	0,8591	0,5727	0,8227	0,9273	0,9545	0,6091
	0,9641	0,8372	0,2718	0,2474	0,9603	0,9513	0,3462
	0,7972	0,8322	0,7063	0,7483	0,9056	0,9231	0,2727
	0,7969	0,3125	0,3672	0,5859	0,9063	0,8281	0,2031
	0,9915	0,8162	0,4359	0,3419	0,9701	0,9872	0,3761
	0,9221	0,6753	0,3247	0,3117	0,961	0,974	0,3506
	0,9204	0,6681	0,2566	0,2235	0,9358	0,9823	0,4646
	1	0,9571	0,5607	0,5464	0,9929	1	0,6464
	0,975	0,875	0,7	0,675	0,975	0,9875	0,775
	0,9195	0,4655	0,1954	0,1782	0,8908	0,8793	0,2299
	0,8958	0,4826	0,2743	0,2361	0,9896	0,9722	0,375
	0,9407	0,7966	0,6483	0,6314	0,9619	0,9915	0,2288
	0,7923	0,2615	0,1038	0,0923	0,9077	0,9077	0,1769
	1	0,6786	0,4464	0,3661	1	0,8943	0,7143
	0,85	0,2583	0,2667	0,2167	0,9417	0,9958	0,3083
	0,8922	0,4657	0,2108	0,2402	0,9755	0,9412	0,3627
	1	0,9524	0,2619	0,5952	1	1	0,4048
	0,9244	0,8361	0,3466	0,3256	0,979	0,979	0,4076
	0,9617	0,8989	0,5219	0,4781	0,9863	0,9727	0,4918
	0,7714	0,3571	0,0857	0,1143	0,8714	0,9571	0,0857
	1	0,9752	0,9711	0,9669	0,9959	1	0,9711
	0,8919	0,5991	0,1156	0,0991	0,9459	0,8273	0,2252
	0,7465	0,4296	0,169	0,162	0,9718	0,9366	0,3099
	0,773	0,7163	0,0426	0,0213	0,9397	0,9468	0,0922
	0,9	0,9	0,4786	0,4571	0,9929	0,95	0,5571
	0,8361	0,7131	0,2049	0,1885	0,918	0,5574	0,2951
	0,9626	0,6176	0,3128	0,3021	0,992	0,6257	0,4813
4	Ав возможн. жалобы/предлож о кач по телефону в МТиСЗН СК	Ав инф о порядке подачи жалоб на стендах, общедост. местах	Ав инф на сайте УСО о порядке подачи жалобы/предлож о качестве обслуж.	Ав инф на сайте МТиСЗН СК о порядке подачи жалобы/предлож о качестве обслуж.	Л удовл кач, полной, доступн-ю инф. при личн. обращении	Л удовл кач, полной, доступн-ю инф по телефону	Л удовл кач, полной, доступн-ю инф на сайте УСО

	0,8392	0,8337	0,7755	0,6645	0,8619	0,8913	0,9967
	0,7468	0,7403	0,7143	0,4416	0,8889	0,8896	0,95
	0,8947	0,8947	0,7368	0,8421	0,84	1	1
	0,9535	0,9651	0,9535	1	1	0,9651	1
	1	1	1	1	0,8774	1	1
	0,8881	0,9403	0,8955	0,7388	0,7585	0,903	1
	0,7667	0,7333	0,6	0,7333	0,9091	0,8	1
	0,9513	0,9469	0,9248	0,9027	0,9564	0,9646	1
	0,5769	0,5385	0,5	0,6154	0,5839	0,7692	1
	0,2	0,2	0,2	0,2	0,8281	0,4	1
	0,95	0,95	0,9	0,85	1	0,875	1
	0,9688	0,9688	0,9375	1	0,9935	1	1
	0,9871	0,9935	0,9903	0,9484	0,9801	0,9903	1
	0,9899	0,9798	1	0,9798	1	1	1
	1	0,9286	1	0,8571	0,975	1	1
	0,875	0,875	0,8333	0,125	0,9368	0,75	1
	0,9615	0,9615	0,8718	0,8462	0,8889	0,9872	1
	0,75	0,75	0,5	0,5	0,2797	1	1
	0,88	0,88	0,72	0,8	0,5538	0,8	0,9923
	0,8333	0,7222	0,7222	0,3889	1	1	0,9821
	1	0,8846	0,9615	0,9231	0,9167	1	1
	0,8148	0,8704	0,5556	0,4815	0,8922	0,7593	1
	1	1	1	1	1	1	1
	0,9	0,94	0,88	0,6	0,9979	0,98	1
	0,9423	0,9423	0,8269	0,8269	0,9672	0,9231	1
	0,8684	0,8421	0,8947	0,2105	0,8429	0,7632	0,9714
	1	1	1	1	1	1	1
	0,9148	0,9148	0,9545	0,8295	0,5255	0,9773	1
	0,625	0,75	0,4375	0,125	0,4225	0,5625	1
	0,3372	0,3256	0,4128	0,0291	0,9362	0,9651	1
	1	1	0,7727	0,3636	0,9286	1	1
	0,431818	0,431818	0,272727	0,181818	0,959	0,727273	1
	0,8462	0,8077	0,8462	0,9231	0,9412	0,7692	1
11	И оборуд. терр. ОВЗ	И доступн вход ОВЗ	И доступн спец сан-гиг ОВЗ	Ав аудио-видео информатор ОВЗ	И доступности услуг	И благоустр., содерж. помещений и терр. СУ	И отсутствие ожидания услуги (своевременность оказания услуги)

0,9246	0,9775	0,9774	0,8622	0,9326	0,9064	0,8551	0,8972
0,7944	0,9239	0,9453	0,8	0,9351	0,9416	0,7857	0,9091
1	0,976	0,976	0,8	1	1	0,9474	1
0,9672	0,9992	0,9984	1	1	1	0,814	1
0,9811	0,9991	0,9991	0,8962	1	1	1	1
0,8736	0,953	0,9534	0,7585	0,903	0,8955	0,8358	0,9403
0,9773	0,9855	0,985	0,8273	0,8667	0,8	0,4	0,6
0,8949	0,9522	0,9563	0,8987	0,9823	1	1	0,9912
0,9231	0,9773	0,986	0,8671	0,8077	0,6538	0,7692	0,7308
0,9688	0,9844	0,9844	0,8828	0,6	0,2	0,2	0,2
0,9573	0,9675	0,9688	0,9017	1	0,9	1	0,975
0,9221	0,9909	0,9922	0,8117	1	1	0,8125	0,9375
0,969	0,9794	0,9796	0,9801	0,9935	0,9871	0,9935	0,9806
0,9786	1	0,9982	0,9911	0,9899	0,9899	1	1
0,925	0,99	1,02	0,8625	1	1	0,9286	1
0,9655	0,9684	0,9701	0,9655	0,9167	0,9167	0,7917	0,6667
0,9722	0,9986	0,9948	0,8368	1	1	0,9872	1
1	0,9941	0,9864	0,8983	1	0,75	1	1
0,9731	0,9715	0,9765	0,8385	0,96	0,96	0,96	0,96
1	0,9786	0,9839	0,8929	0,8889	1	1	0,7778
0,7167	0,9379	0,9546	0,7375	0,9231	1	1	1
0,9314	0,9789	0,977	0,8137	0,8148	0,8148	0,7778	0,8704
0,8333	0,9952	0,9964	0,6905	1	0,9762	1	1
0,9706	0,9983	0,9943	0,9643	0,94	0,9	0,98	0,94
0,8962	0,991	0,9921	0,8579	0,9423	0,9038	0,9615	0,9615
0,9429	0,9657	0,96	0,9	0,8684	0,7895	0,3684	0,8158
0,9752	0,9866	0,987	0,9256	1	1	0,7727	1
0,8048	0,9174	0,9267	0,8153	0,9886	0,9886	0,983	1
0,8873	0,993	0,9831	0,831	0,9375	0,9375	0,5	0,8125
0,9504	0,95	0,9571	0,8972	0,9942	0,9709	0,9477	0,9593
0,9571	0,9921	0,9086	0,6143	0,9091	1	1	1
0,7541	0,9943	0,9951	0,9262	0,6818	0,7273	1	0,6818
0,9251	0,9904	0,9896	0,9064	1	1	0,8462	1
18	19	20	21	22	23	24	25
Ж отсутствие ожидания информ. (быстрота информирования)	Ж ввк, ср. взвеш.	Ж компет, проф. ср. взвеш.	Ж улучшения жизни	Ж сост. помещений	Ж наличие и сост. оборудования для соц.услуг	Ж организацией питания	Ж налич и сост. мебели, мягк. инв.

0,8665	0,9247	0,8301	0,8897	0,8515	0,8907	0,6152	0,8486
0,8831	0,8831	0,8896	0,9221	0,7778	0,8028	0,7143	0,6
0,7895	0,9474	0,9474	0,9474	0,88	0,92	0,8947	0,92
0,9186	1	1	1	0,9836	1	1	0,9672
1	1	1	1	0,7642	0,8491	0,5	0,8679
0,8433	0,9776	0,8881	0,9254	0,7887	0,9302	0,6119	0,5283
0,8333	0,7333	0,6	0,6667	0,8455	0,8591	0,0667	0,5455
0,9912	0,9823	0,9646	0,9735	0,7974	0,8692	0,7788	0,7897
0,6538	0,8462	0,6538	0,7308	0,6818	0,8252	0,5385	0,8217
0,2	1	0	0	0,5469	0,5781	0	0,9219
0,925	0,95	0,975	1	0,812	0,9573	0,95	0,9658
1	1	1	1	1	0,974	0,125	0,7013
0,9871	0,9871	0,9806	0,9871	0,9867	0,9956	0,9677	0,9779
0,9596	0,9293	1	1	0,9946	0,9964	0,3333	0,8036
0,6429	0,7857	1	1	1	0,975	0,8571	0,725
0,875	0,75	0,7917	0,75	0,8736	0,9195	0,9167	0,8678
0,9615	0,9487	0,8974	0,8846	0,7639	0,8611	0,8333	0,8611
0,875	1	0,75	1	0,3051	0,3305	0,25	0,8136
1	1	0,92	1	0,9346	0,9769	0,98	0,9462
1	1	0,8888	1	1	1	0,9444	1
0,8462	1	1	0,9231	0,9583	0,9708	0,1538	0,9875
0,8333	0,8889	0,5741	0,7778	0,9069	0,9216	0,8889	0,7745
1	1	1	1	1	1	0,4286	1
0,92	0,92	0,84	0,96	0,979	0,9958	0,64	0,9748
0,9615	0,9231	0,8846	0,9038	0,8716	0,9344	0,5962	0,9235
0,6842	1	0,7895	0,8158	0,8429	0,8571	0,7895	0,8571
1	1	1	1	1	1	0,0909	1
0,9886	0,9886	0,9659	0,9773	0,6547	0,5826	0,8864	0,8288
0,5	0,9375	0,625	1	0,7254	0,8521	0,375	0,6268
0,9767	0,9884	0,8023	0,9651	0,9362	0,9539	0,6279	0,8865
0,9091	0,8182	0,7273	1	0,8143	0,8571	0,8182	0,8
1	0,6363636	0,5909090	0,5909090	1	0,9836	0,590909	1
0,7692	0,7692	0,6154	0,7692	0,8235	0,9733	0,5385	0,8717
26	<i>J</i> соц-быт. усл.						
27	<i>J</i> сохран. личн. вещей						
28	<i>J</i> сан-гиг. помещ. для инв.						
29	<i>J</i> сан. содержанием сан-гиг. оборуд.						
30	<i>J</i> порядок оплаты услуг						
31	<i>J</i> конфиденц. соц. услуг						
32	<i>J</i> графиком посещений родственниками						
33	<i>J</i> периодичностью прихода спец-ов						

34	<i>J</i> оператив- ностью решения вопросов	35	<i>J</i> качеством групп. мероприятий	36	<i>J</i> отсутствие очереди на зачисление на обслуживание	37	<i>J</i> доступностью соц. услуг	38	<i>Av</i> пост связи с персоналом	39	<i>J</i> отсутствие пропусков планового посещения клиентов	40	<i>J</i> отсутствие опозданий персонала	41	<i>N</i> <i>Av</i> задержки заказ услуг, ср. взвеш.
0,9546	0,9213	0,9232	0,9161	0,9756	0,9022	0,8800	0,9856	0,8139	0,8636	0,7667	0,7694	0,8679	0,7451	0,6833	0,9446
0,88	1	0,68	0,86	0,96	0,8	0,84	0,9154	1	0,9767	0,9508	0,959	0,9836	0,7377	0,7377	0,9508
0,9717	1	0,9906	0,9434	1	0,8679	0,9057	1	0,9434	0,9906	0,9906	0,9906	0,6038	0,8925	0,9884	0,9938
0,9434	0,9254	0,6038	0,8925	0,9884	0,8522	0,7736	0,9938	0,8818	0,7333	0,9909	0,9591	0,9817	0,6818	0,6727	1
0,9038	0,9381	0,9744	0,7462	0,992	0,748	0,7641	0,9949	0,965	0,8462	0,958	0,9231	0,9291	0,85	0,9091	0,9856
0,9531	1	0,9688	0,9453	1	0,9688	0,9844	0,9991	1	0,975	0,9744	0,9829	0,9487	1	0,9915	1
1	0,975	0,9744	0,9829	0,9487	1	0,9915	0,9873	1	0,975	0,975	0,9375	0,75	0,95	0,9368	0,7917
0,9805	1	0,961	0,9156	0,9605	0,974	0,974	1	0,9306	0,9487	0,9167	0,9549	0,9714	0,844	0,8403	0,9931
0,9735	0,9806	0,8982	0,9336	1	0,9513	0,969	0,9245	0,9964	0,8687	1	0,9929	0,9857	0,9998	1	0,9964
1	1	0,975	0,975	1	0,9375	0,75	0,95	1	1	0,9915	0,9873	1	0,9915	0,9873	0,9873
0,9368	0,7917	1	0,8448	0,9535	0,9759	0,931	1	0,9615	0,94	0,8846	0,8808	0,9921	0,9524	0,8308	0,9919
1	1	0,9915	0,9873	1	0,9492	1	1	0,9917	0,7692	0,9833	0,85	0,9917	0,916	0,8917	1
0,9118	0,963	0,9118	0,9167	0,9897	0,8958	0,8529	0,9804	1	1	0,9524	0,8308	0,9919	0,9118	0,963	0,9118
1	1	0,9524	0,9405	1	1	0,9762	1	0,9874	1	0,9701	0,9748	0,9874	0,9563	0,9808	0,9508
0,9874	1	1	0,9832	1	0,9701	0,9748	0,9874	0,9563	0,9857	0,9286	0,9563	0,9563	0,9563	0,9808	0,9508
0,9563	0,9808	0,9508	0,9645	0,9887	0,9286	0,9563	0,9563	0,8857	1	0,9714	0,8571	1	0,9731	1	0,9731
0,8857	1	0,9714	0,8571	1	1	0,7143	0,9918	0,9998	1	0,9959	0,9959	0,9959	0,8258	1	0,9189
1	1	1	0,9731	1	0,9959	0,9959	0,9998	0,9189	0,9205	0,8769	0,9099	0,9108	0,897	0,8258	1
0,9189	0,9205	0,8769	0,9099	0,9108	0,897	0,8258	0,9561	0,9507	0,75	0,9296	0,8451	0,971	0,8	0,7465	0,9561
0,9752	0,9767	0,9433	0,8617	0,9928	0,9549	0,9645	1	0,9143	0,8182	0,6143	0,9	0,9265	0,8382	0,8429	0,981
0,9143	0,8182	0,6143	0,9	0,9265	0,8382	0,8429	0,981	0,9918	0,5909	0,9672	1	0,9836	0,9836	1	0,9918
0,9918	0,5909	0,9672	1	0,9836	0,9836	0,9836	1	0,9706	0,9231	0,9572	0,9519	0,9892	0,9508	0,893	1

0,8696	0,9430	0,9454	0,9038	0,9404	0,9359	0,8665	0,8357
0,7444	0,8944	0,8389	0,3361	0,7939	0,8429	0,7289	0,7319
0,82	0,88	0,88	0,96	0,8	0,8235	0,8571	0,7
0,9836	1	0,8852	1	0,9459	1	1	1
0,9764	1	0,9623	0,967	0,9714	0,98	0,7746	0,7258
0,7679	0,8774	0,9094	0,9415	0,8795	0,9606	0,961	0,9588
0,8	0,9455	0,9818	0,9727	0,6729	0,6566	0,5104	0,561
0,8628	0,9628	0,9538	0,9513	0,9431	0,9793	0,9744	0,9688
0,9441	0,9545	0,979	0,9755	0,937	0,9739	0,9653	0,9459
0,9766	0,9766	0,9688	0,9766	0,9833	0,9683	0,9524	0,925
0,8803	0,9786	0,9658	0,9829	0,9905	0,9949	0,9756	1
0,9156	0,9805	0,987	0,987	0,9133	0,9911	1	0,9333
0,9093	0,9801	0,9823	0,9602	0,9911	0,9861	0,7963	0,6878
0,9946	0,9839	0,9679	0,9607	1	0,9864	0,9867	1
0,8625	0,9125	0,95	1	1	1	0,9762	1
0,8563	0,9655	0,9655	0,9425	0,9808	0,9375	0,98	0,9412
0,8507	0,9757	0,9236	0,8854	0,8759	0,7965	0,6042	0,4318
0,9661	1	0,9915	0,0847	0,9898	0,7917	0,4483	0
0,8308	0,9192	0,8538	0,9	0,9792	0,9938	1	1
0,875	0,8571	0,8929	1	0,898	0,9674	1	1
0,6917	0,9	0,95	0,9333	0,9868	0,99	0,977	0,7857
0,8186	0,9118	0,9412	0,9314	0,8764	0,908	0,5227	0,7692
0,8452	0,9048	1	1	1	1	1	1
0,9538	0,9916	0,9076	0,9937	0,9954	1	1	0,989
0,8552	0,9563	0,9563	0,9645	0,9759	0,979	0,9508	0,84
0,9429	0,9571	0,9143	0,9143	0,9677	0,9265	0,9583	1
0,9215	0,9566	0,9876	0,9814	1	0,9975	1	1
0,8784	0,9745	0,961	0,6787	0,9594	0,8561	0,476	0,6026
0,7887	0,9296	1	0,9296	1	0,9464	1	1
0,9043	0,8936	0,9291	0,9539	0,968	0,9651	1	0,9565
0,6071	0,8357	0,9143	0,8714	0,9138	0,9016	0,5385	0,5
0,9426	0,959	0,9836	1	1	0,9636	1	1
0,861	0,9626	0,9679	0,984	0,9023	0,8846	0,8125	0,7872
J поддержки здоровья	J внешний вид персонала	J без конфликтн.	J набором услуг	J соц.-быт.	J соц.-мед.	J соц.-правов.	J соц.-пед.
42	43	44	45	46	47	48	49

	0,8647	0,6386	0,8783	0,9190	0,8359
	0,7849	0,6333	0,8107	0,8722	0,7381
	0,9286	0,4286	0,75	0,92	0,8150
	0,9792	1	1	0,918	0,9287
	0,7463	0,5581	0,8243	0,9953	0,8966
	0,9444	0,9167	0,9444	0,8509	0,8354
	0,6226	0,2857	0,925	0,9682	0,7747
	0,9682	0,53	0,8994	0,9026	0,8650
	0,9722	0,4091	0,8013	0,8776	0,7953
	0,7451	0,9286	0,9205	0,9063	0,6819
	1	0,619	1	0,9487	0,8985
	0,9512	0,8182	0,9756	0,8701	0,8741
	0,6995	0,6173	0,6701	0,8429	0,8664
	1	0,5192	1	0,9821	0,9255
	1	1	1	0,9125	0,9276
	0,8929	0,7143	0,9419	0,8563	0,8072
	0,4773	0,4762	0,7042	0,9201	0,8181
	0,4929	0,0286	0,9783	0,9703	0,7634
	0,9605	1	1	0,8885	0,8334
	1	1	0	1	0,8835
	0,8571	0,75	0,9925	0,8292	0,8353
	0,8372	0,1667	0,8302	0,902	0,7834
	1	1	1	0,9405	0,9309
	0,9588	1	1	0,9706	0,8890
	0,9605	0,3182	0,963	0,9536	0,8781
	1	0,8333	0,8571	0,9714	0,7947
	1	1	0,9944	0,9153	0,9673
	0,7139	0,1923	0,8041	0,97	0,7865
	0,9333	0,6	0,9512	0,8873	0,7453
	0,8269	0,7692	1	0,8652	0,7912
	0,5	0,4167	0,9318	0,8714	0,8125
	0,9643	0,7333	0,96	0,9754	0,7807
	0,9528	0,1739	0,6753	0,9519	0,8267
50	<i>J</i> соц.-психол.				
51	<i>J</i> соц.-труд.				
52	<i>J</i> соц. коммуникации				
53	<i>J</i> готовность рекомендации				
	<i>J</i> интеграл. по учреждению				