# Мониторинг формирования, размещения и исполнения планов по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания на основе результатов независимой оценки качества в отношении таких организаций в 2022 году

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания 2022 года были подготовлены и размещены планы по устранению выявленных недостатков.

В 2022 году 2145 организаций социального обслуживания включены в перечни для проведения НОК. Результаты размещены по 1946 организациям. Таким образом, 76,7 % организаций, разместивших результаты оценки, представили на сайте bus.gov.ru планы по устранению выявленных недостатков.

Перечень субъектов Российской Федерации, разместивших планы, и количество планов по каждому субъекту приведены в таблице 9.

Таблица 9 – Количество планов на 2023 год по каждому субъекту Российской Федерации в сфере социального обслуживания населения по итогам оценки 2022 года

|  № | Субъект РФ | Количество организаций, включенных в перечни | Количество организаций, по которым размещены результаты оценки | Количество планов | Доля от количества организаций, по которым проведена оценка |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **В целом по Российской Федерации** | **2145** | **1946** | **1493** | **76,7%** |
| 1. | Алтайский край | 33 | 33 | 33 | 100,0% |
| 2. | Амурская область | 24 | 24 | 23 | 95,8% |
| 3. | Архангельская область | 27 | 27 | 12 | 44,4% |
| 4. | Астраханская область | 15 | 15 | 6 | 40,0% |
| 5. | Белгородская область | 15 | 12 | 12 | 100,0% |
| 6. | Брянская область | 22 | 22 | 22 | 100,0% |
| 7. | Владимирская область | 6 | 6 | 5 | 83,3% |
| 8. | Волгоградская область | 19 | 19 | 3 | 15,8% |
| 9. | Вологодская область | 18 | 18 | 18 | 100,0% |
| 10. | Воронежская область | 39 | 39 | 0 | 0,0% |
| 11. | г. Москва | 157 | 157 | 75 | 47,8% |
| 12. | г. Санкт-Петербург | 45 | 45 | 35 | 77,8% |
| 13. | г. Севастополь | 5 | 5 | 2 | 40,0% |
| 14. | Еврейская АО | 7 | 0 | 7 | нет данных по результатам оценки |
| 15. | Забайкальский край | 17 | 17 | 14 | 82,4% |
| 16. | Ивановская область | 14 | 14 | 12 | 85,7% |
| 17. | Иркутская область | 0 | 0 | 0 | оценка не проводилась |
| 18. | Кабардино-Балкарская Республика | 0 | 0 | 0 | оценка не проводилась |
| 19. | Калининградская область | 36 | 36 | 36 | 100,0% |
| 20. | Калужская область | 22 | 22 | 22 | 100,0% |
| 21. | Камчатский край | 4 | 4 | 4 | 100,0% |
| 22. | Карачаево-Черкесская Республика | 8 | 8 | 4 | 50,0% |
| 23. | Кемеровская область | 42 | 42 | 38 | 90,5% |
| 24. | Кировская область | 40 | 40 | 40 | 100,0% |
| 25. | Костромская область | 27 | 0 | 0 | нет данных по результатам оценки |
| 26. | Краснодарский край | 164 | 164 | 1 | 0,6% |
| 27. | Красноярский край | 85 | 85 | 48 | 56,5% |

| Продолжение табл.9 |
| --- |
|  № | Субъект РФ | Количество организаций, включенных в перечни | Количество организаций, по которым размещены результаты оценки | Количество планов | Доля от количества организаций, по которым проведена оценка |
| 28. | Курганская область | 6 | 6 | 6 | 100,0% |
| 29. | Курская область | 24 | 24 | 12 | 50,0% |
| 30. | Ленинградская область | 0 | 0 | 0 | оценка не проводилась |
| 31. | Липецкая область | 14 | 14 | 11 | 78,6% |
| 32. | Магаданская область | 3 | 0 | 0 | нет данных по результатам оценки |
| 33. | Московская область | 52 | 0 | 22 | нет данных по результатам оценки |
| 34. | Мурманская область | 13 | 13 | 13 | 100,0% |
| 35. | Ненецкий АО | 0 | 0 | 0 | оценка не проводилась |
| 36. | Нижегородская область | 45 | 0 | 0 | нет данных по результатам оценки |
| 37. | Новгородская область | 13 | 13 | 12 | 92,3% |
| 38. | Новосибирская область | 25 | 25 | 25 | 100,0% |
| 39. | Омская область | 20 | 20 | 19 | 95,0% |
| 40. | Оренбургская область | 20 | 20 | 17 | 85,0% |
| 41. | Орловская область | 30 | 30 | 30 | 100,0% |
| 42. | Пензенская область | 19 | 19 | 18 | 94,7% |
| 43. | Пермский край | 17 | 17 | 4 | 23,5% |
| 44. | Приморский край | 0 | 0 | 0 | оценка не проводилась |
| 45. | Псковская область | 21 | 20 | 20 | 100,0% |
| 46. | Республика Адыгея  | 0 | 0 | 0 | оценка не проводилась |
| 47. | Республика Алтай  | 12 | 12 | 12 | 100,0% |
| 48. | Республика Башкортостан | 26 | 26 | 26 | 100,0% |
| 49. | Республика Бурятия | 5 | 5 | 5 | 100,0% |
| 50. | Республика Дагестан | 29 | 29 | 29 | 100,0% |
| 51. | Республика Ингушетия | 2 | 0 | 0 | нет данных по результатам оценки |
| 52. | Республика Калмыкия | 9 | 9 | 9 | 100,0% |
| 53. | Республика Карелия | 10 | 10 | 10 | 100,0% |
| 54. | Республика Коми | 14 | 14 | 13 | 92,9% |
| 55. | Республика Крым | 17 | 17 | 7 | 41,2% |
| 56. | Республика Марий Эл | 17 | 17 | 10 | 58,8% |
| 57. | Республика Мордовия | 19 | 19 | 19 | 100,0% |
| 58. | Республика Саха - Якутия | 19 | 19 | 4 | 21,1% |
| 59. | Республика Северная Осетия-Алания | 8 | 8 | 3 | 37,5% |
| 60. | Республика Татарстан | 53 | 53 | 53 | 100,0% |
| 61. | Республика Тыва | 17 | 17 | 17 | 100,0% |
| 62. | Республика Хакасия | 0 | 0 | 8 | нет данных по результатам оценки |
| 63. | Ростовская область | 52 | 51 | 52 | 100,0% |
| 64. | Рязанская область  | 41 | 41 | 24 | 58,5% |
| 65. | Самарская область | 29 | 29 | 29 | 100,0% |
| 66. | Саратовская область | 31 | 31 | 31 | 100,0% |
| 67. | Сахалинская область | 15 | 15 | 13 | 86,7% |
| 68. | Свердловская область | 72 | 72 | 72 | 100,0% |
| 69. | Смоленская область | 19 | 19 | 19 | 100,0% |
| 70. | Ставропольский край | 0 | 0 | 0 | оценка не проводилась |
| 71. | Тамбовская область | 18 | 18 | 18 | 100,0% |
| 72. | Тверская область | 13 | 13 | 0 | 0,0% |
| 73. | Томская область | 19 | 19 | 14 | 73,7% |
| 74. | Тульская область | 8 | 8 | 3 | 37,5% |
| 75. | Тюменская область | 140 | 140 | 94 | 67,1% |
| 76. | Удмуртская Республика | 7 | 7 | 5 | 71,4% |
| 77. | Ульяновская область | 17 | 17 | 17 | 100,0% |
| 78. | Хабаровский край | 15 | 15 | 0 | 0,0% |
| 79. | Челябинская область | 50 | 50 | 50 | 100,0% |
| 80. | Чеченская Республика | 19 | 19 | 10 | 52,6% |
| 81. | Чувашская Республика  | 49 | 49 | 49 | 100,0% |
| 82. | Чукотский АО | 3 | 3 | 0 | 0,0% |
| 83. | Ярославская область | 58 | 0 | 15 | нет данных по результатам оценки |
| 84. | Ханты-Мансийский АО | - | - | 42 | - |
| 85. | Ямало-Ненецкий АО | - | - | 29 | - |

Как показывают представленные данные, в той или иной степени планы разместили 75 (88,2%) субъектов Российской Федерации. При этом лишь в немногим более трети регионов (31 или 36,5%) информация по планам устранения выявленных недостатков размещена в полном объеме. В 7 субъектах РФ оценка в 2022 году не проводилась (Иркутская и Ленинградская области, Кабардино-Балкарская Республика, Ненецкий АО, Приморский и Ставропольский край, Республика Адыгея), в Костромской, Магаданской, Нижегородской областях и Республике Ингушетия по итогам 1 полугодия 2023 г. не были размещены ни результаты НОК 2022 год, несмотря на наличие перечня организаций, запланированных к проведению в них НОК в указанном году, ни, соответственно, планы по итогам оценки. В 4 субъектах РФ сведения о принятых планах по устранению выявленных недостатках в организациях, прошедших оценку в 2022 г. не размещены - Воронежская и Тверская области, Хабаровский край, Чукотский АО. В ХМАО и Ямало-Ненецком АО сохраняется проблема противоречия в размещении данных и их привязки к региону на bud.gov.ru.

Организация работы с планами по устранению выявленных по итогам НОК недостатков строится преимущественно в форме внутреннего контроля и носит, как правило, достаточно формальный характер. Так, в 32 субъектах РФ форма контроля за выполнением утвержденного плана фактически не определена – отсутствует информация в соответствующем разделе сайта bus.gov.ru. В остальных регионах наиболее распространёнными являются следующие формы контроля:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * динамический контроль, при необходимости с запросом фотоматериалов и другой отчетной информации; (по факту наступления плановой даты выполнения мероприятий)
 | - | Волгоградская область, Иркутская область Сахалинская область |
| * контрольные срезы 1 раз в квартал на основе промежуточных отчетов от организаций о выполнении запланированных мер по устранению недостатков в уполномоченный региональный орган власти
 | - | Амурская область, Санкт-Петербург, Забайкальский край, Кабардино-Балкарская Республика, Ханты-Мансийский АО, Оренбургская область, Республика Алтай |
| * контрольные срезы по мере выполнения мероприятий, но не реже 1 раза в полугодие
 | - | Архангельская область, Мурманская область, Омская область, Саратовская область, Ульяновская область, Самарская область |
| * ежегодный отчет руководителя организации о результатах исполнения плана (по итогам года)
 | - | Курская область, Республика Карелия |
| * контроль за выполнением планов проводится совместно с Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Членами Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляются выборочные выездные проверки планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки. На заседаниях ОС проводится заслушивание руководителей организаций.
 | - | Омская область, Оренбургская область, Республика Татарстан |

Ряд регионов ограничивается назначением ответственного за контроль за выполнением утвержденных планов по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки, на уровне уполномоченного органа власти. При этом формат и процедура такого контроля не определены (Еврейская АО, Новосибирская область, Оренбургская область, Пензенская область).

Анализ содержания и структуры преобладающих недостатков показывает следующее представлен в таблице 10.

Таблица 10 – Структура выявленных недостатков по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания в 2022 г и статус работ по их устранению в 2023 г. *(по состоянию на 25.11.2023 г.)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерии НОК | Структура недостатков | выполнено | не выполнено/ не размещена информация | срок выполнения не наступил |
| кол-во | доля | всего | досрочно или в срок | с запозда-нием *(в т.ч. более 2 мес.)* |
| критерий открытости и доступности информации об организации | 771 | 28,4% | 303 | 39,3% | 277 | 35,9% | 26 (17) | 3,4% | 243 | 31,5% | 225 | 29,2% |
| критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления | 374 | 13,8% | 141 | 37,7% | 131 | 35,0% | 10 (5) | 2,7% | 110 | 29,4% | 123 | 32,9% |
| критерий доступности услуг для инвалидов | 987 | 36,4% | 253 | 25,6% | 240 | 24,3% | 13 (9) | 1,3% | 231 | 23,4% | 503 | 51,0% |
| критерий доброжелательности, вежливости работников организации | 267 | 9,8% | 104 | 39,0% | 95 | 35,6% | 9 (5) | 3,4% | 70 | 26,2% | 93 | 34,8% |
| критерий удовлетворенности условиями оказания услуг | 314 | 11,6% | 94 | 29,9% | 85 | 27,1% | 9 (7) | 2,9% | 99 | 31,5% | 121 | 38,5% |
| **всего** | **2713** |  | **895** |  | **828** |  | **67** |  | **753** |  | **1065** |  |

Как и в предыдущие годы, динамика результатов НОК показывает, что количество недостатков и мероприятий по их устранению имеет положительную тенденцию снижения – если количество организаций колеблется в разные годы и в целом за три года упало на треть, то количество недостатков, требующих устранения, ежегодно падает на 30-35% (рисунок 6).

Рисунок 6 – Динамика количества мер по устранению выявленных в ходе НОК недостатков в сфере социального обслуживания

Основные выявленные недостатки на протяжении последних трех лет связаны с обеспечением выполнения требований (рис.7):

* по критерию доступности услуг для инвалидов – 36,4% в структуре выявленных проблем, при этом количество организаций, где выявлены соответствующие проблемы и количество самих проблем снижается в последние два года, поскольку в сфере социального обслуживания населения работа в этом направлении ведется наиболее активно;
* по критерию открытости и доступности информации об организации – 28,4%, при этом отмечается небольшой прирост количества проблем в последние два года.

Рисунок 7 - Структура выявленных недостатков по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания за 2018-2022 гг. *(в % от общего количества выявленных недостатков)*

В структуре мероприятий по ***критерию 1* (открытость и доступность информации)**какпреобладающие сохраняются меры, направленные на устранение проблем, во многом связанных с отсутствием внутренних регламентов и дисциплины работы с информацией:

* отсутствует или не актуализирована информация на стендах/сайтах в соответствии с установленными требованиями (53,4%);
* отсутствует и/или не актуализируется раздел «Часто задаваемые вопросы» (9,3%);
* есть проблемы с обеспечением полноты и работоспособности дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг на сайтах организаций (8,6%).

Также отмечаются проблемы с общим уровнем удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организации (24%).

В рамках работ по устранению выявленных проблем и недостатков появляются новые и расширяются коммуникативные форматы взаимодействия с получателями услуг, направленные на повышение информационной открытости организаций. Так, в Амурской области, в Республике Тыва проводятся специальные инструктажи с сотрудниками по вопросам:

- соблюдения единообразия предоставляемой информации, ее актуальности и соответствия действующим НПА,

- необходимости предоставления получателям услуг максимально полной информации по интересующим их вопросам в той форме дистанционного взаимодействия, которую они считают наиболее удобной для себя в данный момент.

Продолжается работа по анализу потребности в обучении людей пожилого возраста компьютерной грамотности и реализации в рамках таких программ практикумов для получателей услуг по использованию официальных ресурсов организаций (Волгоградская, Челябинская область).

Опросы проводятся также в целях выявления пожеланий в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах (Амурская, Мурманская, Тамбовская области, Карачаево-Черкесская Республика).

В Республике Татарстан проводится комплекс мероприятий, направленных на повышение открытости организаций социального обслуживания – представление их в социальных сетях («Телеграмм», «ВКонтакте») и СМИ, проведение публичных мероприятий по информированию населения о предоставляемых услугах и особенностях работы, информирование граждан о проводимых акциях, мероприятиях, о возможности участия граждан в оценке качества условия оказания услуг организациями социального обслуживания с использованием информационных буклетов, брошюр иной полиграфической продукции, проведение круглых столов по вопросам социального обслуживания населения в рамках «Декады инвалидов» или «Декады пожилых», создание видеосюжетов о работе отделений, специалистов и социальных работников.

Работа по проведению разъяснительных мероприятий и информационно-рекламных кампаний о деятельности организаций социального обслуживания проводится также в Белгородской и Тамбовской областях.

Отдельно следует отметить мероприятия по формированию системы внутреннего контроля за обеспечением открытости и доступности информации, позволяющей вывести этот показатель на более высокий уровень и обеспечить не разовое устранение недостатков, а комплексную работу на постоянной основе по их предотвращению: назначение приказом ответственных лиц (заместителя директора, заведующим отделениями) за мониторингом обращений и отзывов граждан в социальных сетях, утверждение дорожной карты работы с отзывами на сайте bus.gov.ru и в социальных сетях, введение еженедельного мониторинга актуальной информации (сведений) об организации на официальном сайте и пр. (Тюменская область, Республика Татарстан).

По ***критерию 2,*** характеризующему **комфортность условий предоставления услуг,** доля выявленных проблем в структуре всех недостатков по итогам НОК составляет около 14%. К основным проблемам, выявленным по итогам НОК, можно отнести вопросы, связанные с графиком работы организации и графиком прихода социального работника на дом, а также в целом - своевременность и общее время ожидания предоставления услуг – люди все больше ценят свое время и ставят соответствующие приоритеты (почти треть проблем в структуре выявленных недостатков). На первом месте - общее восприятие условий комфортности получателями услуг и их удовлетворенность (более 50%).

В динамике за три года отмечается незначительное повышение потребности в закупках мебели и оборудования, как уже отмечалось в прошлом году - все чаше встречаются проблемы, обусловленные ростом потребностей в более высоком качестве условий оказания услуг – обустройстве бассейна, оборудовании тренажерных залов, рекреационных зон, реабилитационных кабинетов и пр. (рис.8).

Рисунок 8 - Распространенность проблем, связанных с обеспечением комфортности условий предоставления услуг *(в % от общего количества выявленных недостатков по критерию)*

Наиболее выраженная совокупность проблем, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества в последние три года, по-прежнему связана с выполнением требований по ***критерию 3 –*** созданиюусловий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (36,4%), в структуре которой можно выделить доступность среды и доступность самой услуги.

Структура выявленных недостатков практически не меняется по годам – на первом месте проблема обеспечения доступности собственно услуги: отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и т.п. (рис.9). В то же время решение этой задачи не имеет такого количества ограничений, как, например, работы, связанные реконструкцией зданий и межведомственным согласованием тех или иных мер, направленных на формирование доступной среды: здесь в лидерах проблемы со спецоборудованием санитарно-гигиенических помещений, отсутствием пандусов, поручней и иной адаптации входных группы организаций, а также необходимость выделения специальных парковочных мест от города и муниципалитета.. Отчасти это обусловлено практикой размещения организаций социального обслуживания в зданиях, относящихся к объектам культурного наследия, что накладывает определенные ограничения в части их реконструкции. В то же время значительную роль здесь играет недостаток ресурсов в проведении подобных работ, требующих значительных временных и финансовых затрат, а также управленческих решений на уровне уполномоченных органов власти субъекта РФ.

Рисунок 9 - Распространенность проблем, связанных с обеспечением доступности услуг для инвалидов *(в % от общего количества выявленных недостатков по критерию)*

Тем не менее, необходимо отметить общее снижение за 3 года доли каждого из рассмотренных типов проблем, в общей совокупности выявленных недостатков. Наибольшая положительная динамика отмечена в области подготовки и обучения сотрудников организаций по работе с инвалидами, оказанию им помощи в передвижении по организации и сопровождении в ходе оказания услуг, а также в оборудовании входных групп зданий, в которых расположены организации, с учетом требований доступности (обустройство пандусов, расширение дверных проемов и т.д.).

По ***критерию 4,*** характеризующему доброжелательность и вежливость работников организаций, удельная доля выявленных недостатков выросла вдвое уже в 2021 году по сравнению с 2019 годом и продолжила расти, хоть и незначительно, в 2022 г. В то же время, именно по этому критерию наиболее явно выражена проблема четкого формулирования недостатков для разработки конкретных мер по их устранению. По сути, используется всего два варианта формулировки проблемы:

- выявлена недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации (по показателям в структуре критерия - обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию; обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию; при использовании дистанционных форм взаимодействия)

- имеется доля граждан, не удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (по показателям).

Очевидно, что при такой формулировке происходит подмена причинно-следственных связей, когда на первое место выходит не источник проблемы, а ее результат. Но определить наиболее эффективный способ решения в такой ситуации не представляется возможным. При этом в структуре планов используется типовой спектр мероприятий, направленных на повышение доброжелательности и вежливости коммуникации с получателями услуг. В первую очередь – это проведение различного рода обучений, тренингов, инструктажей (более 50% в структуре мероприятий):

- по подготовке ответов на письменные, устные и электронные обращения граждан,

- по развитию коммуникативных навыков сотрудников с учетом специфики социальной отрасли,

- по правилам телефонного консультирования и телефонного этикета,

- по развитию профессиональных компетенций.

Ведется массовая работа по разработке и актуализации материалов для самоподготовки и саморазвития сотрудников, изданию инструкций, информационных брошюр и иных материалов по вопросам соблюдения общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения (21%).

Уделяется внимание и проведению дополнительных опросов, направленных на выявление глубинных причин низкого уровня удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью работников организаций (21%) - анализ дополнительной информации от целевых клиентов позволяет разработать адресные меры и значительно улучшить существующую ситуацию.

На третьем месте (15,4%) – комплекс мероприятий по профилактике профессионального выгорания (психологические тренинги, обучение профилактическим упражнениям, направленным на преодоление симптомов выгорания и др.), что особенно актуально для работников социальной сферы.

Порядка 8% в структуре мероприятий по данному направлению занимает комплекс мер по организации адресного контроля доброжелательного, вежливого отношения к подопечным, соблюдения специалистами этических основ социальной работы. В том числе – путем проведения акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждения, выполнения ими норм профессиональной этики (Республика Татарстан, Тюменская область).

По ***критерию 5*** выявление проблем также, как правило, не носит содержательного характера – происходит формальная фиксация достигнутого уровня значений удовлетворенности.

Среди конкретных проблем можно отметить:

- необходимость расширения спектра дополнительных социальных услуг, предоставляемых организацией,

- повышение степени компьютеризации работы сотрудников организаций, обеспечить оргтехникой специалистов, оказывающих услуги получателям социальных услуг, внедрение электронного документооборота

- предоставление возможности получателям услуг получить ту или иную информацию и в электронном, и в печатном формате,

- улучшение инфраструктуры – ремонт или оборудование детских и спортивных площадок, тренажерных залов, уличных беседок и малых архитектурных форм на территории организации,

- расширение спектра выездных мероприятий, проводимых для получателей услуг (концерты, театры, музейно-экскурсионные программы),

- привлечение к досуговой деятельности волонтеров, членов Попечительского совета, спонсоров.

- проработка вопроса по предоставлению социальных услуг в выходные дни и оптимизация графика работы организаций.

В условиях государственного приоритета повышения клиентоцентричности критерии 4 и 5 приобретают особую значимость, в то время как отношение к ним в рамках выявления существующих проблем носит, как уже было сказано, формальный характер. Это приводит к невозможности разработки конкретных мероприятий и реальному повышению качества, поскольку суть проблемы не определена – сложно устранить неудовлетворенность, не зная ее причин.