

Применение методов социальных исследований при проведении НОК. Опрос, «контрольная закупка», получение обратной связи



Голубева Елена Юрьевна,
Доктор биологических наук, профессор кафедры социальной
работы и социальной безопасности САФУ

Цель: улучшение информированности на официальных сайтах организаций социального обслуживания о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в том числе через телефонную связь, электронную почту и электронные сервисы на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Обучающиеся в рамках курса проекта привлекаются к независимой оценке качества условий оказания услуг, обретают опыт практической деятельности, **посещая учреждения** в рамках тренингов для **осуществления анализа информационной базы учреждений, применяя методы контрольной закупки.**



Методики сбора информации по НОК:

1. Анализ сайтов и других источников. Анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций.

Основными источниками являются официальный сайт (страница) организации в сети «Интернет» (при отсутствии официального сайта – страница на ресурсе учредителя); официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (bus.gov.ru).

2. «Осмотр на месте». Это наблюдение, контрольная закупка, посещение организации. Новый вид источников, который подразумевает работу представителя оператора на месте, либо получение документального подтверждения наличия соответствующих условий оказания услуг.

3. Проведение опросов получателей услуг. Методика выявления и обобщения мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов.

ПЕРЕЧЕНЬ информации, необходимой к размещению на официальном сайте и на информационном стенде организации социального обслуживания в соответствии с федеральным законодательством	на официальном сайте организации в сети «Интернет» да/нет	на информа- ционных стендах организации да/нет
1) о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации		
2) об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты		
3) о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда		
4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед		
5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты		
6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты		
7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания		x

ПЕРЕЧЕНЬ
информации, необходимой к размещению на официальном сайте
и на информационном стенде организации социального обслуживания
в соответствии с федеральным законодательством

на
официальном
сайте
организации в
сети «Интернет»
да/нет

на информа-
ционных
стендах
организации
да/нет

8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")

9) о форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)

10) о видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)

11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно

12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

ПЕРЕЧЕНЬ информации, необходимой к размещению на официальном сайте и на информационном стенде организации социального обслуживания в соответствии с федеральным законодательством	на официальном сайте организации в сети «Интернет» да/нет	на информа- ционных стендах организации да/нет
14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц		
15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов)		
16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)		
17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)		
18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания и отчетов об исполнении указанных предписаний		
19) информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)		
20) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению организации социального обслуживания и (или) размещение, опубликование которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации		

[illegible]

Диспетчер обращений

На этой странице вы можете обратиться с интересующим вас вопросом. Чтобы получить оперативный и квалифицированный ответ на вопрос, предлагаем заполнить все поля формы. Необходимым условием рассмотрения обращения является наличие в нем фамилии, имени и обратного почтового адреса.

Ваше обращение будет рассмотрено в течение 30 дней с момента его регистрации. Порядок и сроки рассмотрения обращений регулируются Федеральным законом РФ от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

[Часто задаваемые вопросы](#)

[Отправить письмо](#)

[Мои обращения](#)

К сожалению, нет обращений, доступных для отображения

Анкета независимой оценки качества оказания услуг

Вельский комплексный центр социального обслуживания

1. Как **Вы** оцениваете качество, полноту и доступность информации, (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в которой получаете социальные услуги? *

11. Посоветуете ли **Вы** своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться за социальными услугами? *

- ☐ Точно порекомендую
- ☐ Скорее порекомендую
- ☐ Скорее не порекомендую
- ☐ Точно не порекомендую
- ☐ Затрудняюсь ответить

12. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг: *

Отправить

№	Наименование организации	Критерии				
		1) Наличие электронных сервисов				2) обеспечение
		1.1) абонентского номера телефона	1.2) Адреса электронной почты	1.3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения	1.4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг
1	ГБУ СОН АО "Вельский КЦСО"	+	+	+	+	+
		Ответили сразу после первого звонка	velkcso@yandex.ru Ответ пришёл через час после отправки письма.	https://velkcso.arkh.socinfo.ru/form Для подачи заявления нужна регистрация (отправляется на почту). Имеется возможность написать письмо на главной странице сайта организации	https://velkcso.arkh.socinfo.ru/form Раздел присутствует, но нет обращений, доступных для отображения (раздел пустой).	https://velkcso.arkh.socinfo.ru/nok Присутствует анкета обратной связи. 11 закрытых и 1 открытый вопрос.
16	ГБУ СОН АО "Приморский КЦСО"	+	+	+	+	+
		Ответили сразу после первого звонка.	office@kcsoprim.ru Ответили спустя 4 рабочих дня.	https://prim-kcso.arkh.socinfo.ru/form Форма обратной связи находится на главной странице сайта организации.	https://prim-kcso.arkh.socinfo.ru/form Раздел присутствует, но нет обращений, доступных для отображения (раздел пустой).	http://surl.li/aipwu (перенаправляет на анкету arhzan.ru)

Не реже, чем раз в три года
организации из реестра
поставщиков социальных
услуг должны пройти НОК



Сбор данных о наличии на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг и их функционирования **осуществляется с помощью метода «контрольная закупка».**

- Для этого должны быть составлены тексты легенд и проводится информационное взаимодействие с организациями посредством общения через эл. почту, телефонную связь.

Описание метода «контрольная закупка»

Контрольная закупка - совокупность экспериментальных измерительных операций при непосредственном прохождении процедур получения услуги получателем услуги. Отличается от других методов тем, что:

- а) позволяет получить актуальный срез качества предоставления услуги, исполнения норм и т.д.
- б) эмпирические измерения осуществляются с позиции получателя услуг.

Суть метода контрольной закупки состоит в том, что информация собирается в процессе обращения за получением услуги, при этом исследователь обращается за получением услуги анонимно, обладая правами «обычного получателя» и не декларируя своих исследовательских целей. Он проходит все (или некоторые) этапы получения услуги – от поиска информации о правилах, до получения результата - и фиксирует значимые характеристики этапов получения услуги, все свои впечатления от процесса получения услуги, проблемы, вопросы и пути их разрешения.

Особенности и ограничения метода контрольной закупки предполагают чрезвычайную зависимость объема исследования и характера закупок от ракурса, в котором рассматривается проблема качества. Строго говоря, такое тестирование позволяет выявлять хотя бы один сбой в реализации процесса и описать этот сбой, используя характеристики регламента, с позиции получателя услуги. Т.е. результатом контрольной закупки является минимально достаточная информация,

1. Специалисты учреждения не должны быть информированы о факте закупки, хотя могут знать о процессе. Это обеспечивает чистоту эксперимента.
2. Исследуемый процесс должен быть доступен для исследователя «открытым», как минимум для инициирования предоставления услуги (информационного запроса).
3. Принципиальная и практическая возможность рекрутинга субъекта закупки, поскольку некоторые регламенты предусматривают ряд жестких требований к лицам, имеющим право на получение услуги.
4. Легенда и рабочая карта, должны обеспечивать агенту баланс между его обычностью (стандартно информированный), и одновременно обеспечить фиксацию значимых характеристик.

Оценка эффективности дистанционных способов взаимодействия
организации социального обслуживания с получателями социальных услуг
(эл. почта, телефонная связь, сайт организации, иные способы информационного
взаимодействия)

Наименование организации социального обслуживания	Текст легенды	Дистанционный способ взаимодействия (указать адрес эл. почты, номер телефона, иной способ дистанционного взаимодействия)	Дата обращения	Дата ответа и текст ответа	Примечание

Визуализация и отчетность

- Скриншот Интернет-сайта.
- Фотографии размещения информационных стендов, зданий, указателей, условий приема посетителей.
- Аудиозаписи сообщения на автоинформаторе.
- Аудиозапись бесед с сотрудниками ОИВ по телефону.
- Официальные ответы на письменные запросы.
- Образцы документов и бланки заявлений.
- Визитки, информационные материалы.
- Квитанции об оплате госпошлины.
- Фиксация ФИО сотрудников, предоставивших информацию.
- Ксерокопии документов, подтверждающих этапы контрольных и надзорных действий, в т.ч. предписания, протоколы, записи в журнале проверок и т.п.
- Тексты обращений и заявлений, переписка с органами власти.

Наименование	Текст легенды	Дистанционный способ взаимодействия	Дата обращения	Дата ответа и текст ответа	Примечание
ГБУ СОН АО "Верхнетоемский КЦСО"	Здравствуйте. Есть вопрос насчёт проката деревянных костылей. Можно ли взять на прокат костыли для человека ростом 168 см? Сколько это стоит и на какой срок возможен прокат?	Телефон — 8(81854)31752 и 8(81854)31630	04.10.2021	04.10.2021 Первый звонок — 8(81854)31752. Центр социального обслуживания. Да, данная услуга есть. Позвоните Татьяне Николаевне по номеру 31630, она скажет, что нужно для оформления. Второй звонок — 8(81854)31630. Центр социального обслуживания, добрый день. Кому нужна услуга. Где проживает бабушка? Она после операции, есть ли группа инвалидности? Нужно предоставить документы, заявление напишем сами. Кто подойдёт? На какой срок нужны костыли? Если что-то непонятно, то можете перезвонить. Хорошо, ждём, когда подойдёте. До свидания	На оба звонка ответили сразу. В первый раз направили к нужному сотруднику.

Наименование	Текст легенды	Дистанционный способ взаимодействия	Дата обращения	Дата ответа и текст ответа	Примечание
ГБУ СОН АО "Верхнетоемский КЦСО"	Здравствуйте, меня зовут Иван Анатольевич. Необходима помощь в уборке дома для бабушки 82 лет (проживает одна в Верхней Тойме). Сама она прибраться не может (после операции), а я не могу помочь из-за рабочего графика. Также в доме есть две кошки, за которыми тоже нужно прибраться. Можно ли у вас заказать подобную услугу? На сайте я заметил, что кроме платной уборки есть ещё бесплатная срочная. Что нужно предоставить для получения бесплатной услуги (нужны ли какие-то документы, справка об инвалидности)?	vtkso@mail.ru	30.09.2021	30.09.2021 Добрый день, Иван Анатольевич! да, вы можете заказать у нас данные социальные услуги! Они будут оказаны разово, на платной основе. Что касается предоставления срочных услуг, то они предоставляются бесплатно следующим категориям получателей социальных услуг: - несовершеннолетним детям - лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов - получателям социальных услуг, если на дату обращения за получением социальной услуги их среднедушевой доход ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода, установленной законом Архангельской области. Для более подробной консультации Вы можете позвонить нашим специалистам по номеру 8 818 54 31630, с уважением, директор ГБУ СОН АО «Верхнетоемский КЦСО» Назарьина Юлия Владимировна	Ответ пришёл через час после отправки письма. Сам ответ можно назвать полным, были даны ответы на все заданные в письме вопросы. А также уточнено каким группам населения данная услуга оказывается бесплатно.

Было совершено **23 обращения** через электронную почту и **23 звонка** в организации.

- Из **23 совершенных звонков**, ответы не были получены на два обращения. В целом же отмечается оперативность и вежливость специалистов при ответе на звонки, но не без негативных примеров.
- Из **23 обращений** через электронную почту ответы получили только от **20 организаций**. Отмечаем, что ответы на письма им приходили спустя несколько часов после отправки, но ответы некоторых пришлось ждать в течение нескольких дней. Некоторые организации вместо ответа по электронной почте, попросили позвонить им по мобильному телефону для получения консультации. В целом, можно сказать, что ответы были даны подробные и информативные.





Из всех проверенных организаций мы выявили, что:

- все **организации** на своих сайтах имеют абонентские номера телефонов;
 - все **организации** имеют адреса электронной почты;
 - все **организации** имеют электронные сервисы для подачи электронных обращений (жалобы, предложения), получения консультаций по оказываемым услугам;
 - только **6 организаций** имеют на своих сайтах раздел «Часто задаваемые вопросы» Среди них: ГБУ СОН АО "Архангельский КЦСО", ГБУ СОН АО "Вельский КЦСО", ГБУ СОН АО "Верхнетоемский КЦСО", ГБУ СОН АО "Новодвинский КЦСО», ГБУ СОН АО "Приморский КЦСО" и ГБУ СОН АО "Холмогорский КЦСО";
-
- **22 организации** имеют на своих сайтах обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг. Исключение: МБОО "Центр помощи "Право на жизнь".
 - Из всех проверенных организаций, только одна организация не имеет на сайте «Архзан» ссылки на вебсайт организации: МБОО "Центр помощи "Право на жизнь», а в группе организации в ВКонтакте на месте ссылки на сайт указана ссылка на запрещенную в РФ социальную сеть.

С благодарностью и надеждой на сотрудничество!

