

**Содержание**

**Петрозаводск, 2019**

**Отчет о проведении исследования по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия, в целях проведения независимой оценки качества**



[1. Программа исследования 3](#_Toc24706365)

[1.1. Методологический раздел 3](#_Toc24706366)

[1.2. Методический раздел 5](#_Toc24706367)

[1.3. Организационный раздел 36](#_Toc24706368)

[Проект графика выездов в Организации социального обслуживания 41](#_Toc24706369)

[2. Результаты проведения исследования по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания 42](#_Toc24706370)

[2.1. Общая характеристика независимой оценки 42](#_Toc24706371)

[2.2. Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений 45](#_Toc24706372)

[3. Общие итоговые рейтинги организаций социального обслуживания в разрезе форм обслуживания 76](#_Toc24706373)

[3.1. Учреждения, оказывающие услуги в стационарной форме 76](#_Toc24706374)

[3.2. Учреждения, оказывающие услуги в полустационарной форме 77](#_Toc24706375)

[3.3. Общий итоговый рейтинг организаций социального обслуживания 78](#_Toc24706376)

[3.4. Общий итоговый рейтинг учреждений социального обслуживания в разрезе отдельных показателей 79](#_Toc24706377)

[Приложение 1. 81](#_Toc24706378)

[Приложение 2. 99](#_Toc24706379)

# Программа исследования

# Методологический раздел

**Цель:** получение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Карелия, обобщение и анализ полученных данных в целях проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

**Ожидаемые результаты:**

1. Документально оформленный методический пакет, включающий методику и инструментарий проведения исследования по каждому методу исследования и каналу сбора данных, обоснование выборки для проведения опросов, методику рейтингования по каждому критерию;
2. Документально оформленные формы для фиксации и обобщения информации и полученных данных по каждому способу сбора данных;
3. Документально оформленный проект графика выездов в Организации социального обслуживания;
4. Документально оформленный отчет о проведении очного этапа, включающий первичные исследовательские данные по всем Организациям социального обслуживания, а также заполненные анкеты, фото/видео, электронную базу данных, контрольные документы очного этапа;
5. Документально оформленная сводная информация с детализацией по каждой Организации социального обслуживания;
6. Документально оформленный Аналитической отчет о выполненной услуге включающий следующие разделы:
* перечень Организаций социального обслуживания;
* описание методики исследования;
* результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах Организаций социального обслуживания и информационных стендах в помещениях Организаций социального обслуживания;
* результаты удовлетворенности получателей социальных услуг качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры (два разных пункта) выборочной совокупности респондентов;
* значения (в баллах) показателей оценки качества условий оказания услуг Организациями, рассчитанные в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (по каждой Организации и в целом);
* основные недостатки в работе Организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания социальных услуг;
* основные точки роста для каждой Организации социального обслуживания.

Независимая оценка предусматривает оценку условий оказания услуг следующим общим критериям:

1. открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
2. комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
3. доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;
4. удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
5. доступность услуг для инвалидов.

**Объект исследования:** организации социального обслуживания населения Республики Карелия (12 организаций социального обслуживания, в т.ч. филиалы).

**Предмет исследования:** оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

**Перечень организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения, для проведения
независимой оценки в 2019 году**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** |
|  | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» |
|  | ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов» |
|  | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»  |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»  |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2»  |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 3»  |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»  |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»  |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»  |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»  |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»  |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»  |

# Методический раздел

Группы критериев оценки качества условий оказания услуг, установленные приказом Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организаций;
5. удовлетворённость условиями оказания услуг.

**Этапы полевых работ:**

1. Экспертная оценка организаций социального обслуживания (сбор данных в учреждениях; анализ интернет-сайтов, фотофиксация);
2. Опрос получателей социальных услуг в стационарной, полустационарной формах.

**Методы сбора информации:**

1. Контент-анализ визуальных материалов

Анализ документации организаций социального обслуживания, анализ буклетов, информационных брошюр, материалов, размещенных
на информационных стендах непосредственно в организации социального обслуживания при ее посещении, в Интернете, в Министерстве социальной защиты Республики Карелия.

*Объем выборки:* 12 организаций социального обслуживания.

1. Контент анализ официальных интернет-сайтов

Анализ интернет-сайтов организаций социального обслуживания.

*Объем выборки:* сайты 12 организаций социального обслуживания (входящих в список исследуемых).

**Список официальных сайтов:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Сайт** |
|  | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | https://ladvaddi.ru/ |
|  | ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов» | http://pdiv.krl.socinfo.ru/ |
|  | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»  | http://internatrk.ru/ |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»  | https://centr-pomochi.krl.socinfo.ru/ |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2»  | http://muezcenter.krl.socinfo.ru/ |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 3»  | http://cpd3-kalevala.ru/ |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»  | https://www.gbusork4.ru/ |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»  | https://cpd5.ru/ |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»  | https://cpd6-karelia.ru/ |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»  | http://www.sorthelpcenter.ru/ |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»  | http://cpdolonec.krl.socinfo.ru/ |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»  | http://cpd-nadezhda.krl.socinfo.ru/ |

1. Опрос получателей услуг методами анкетирования, интервьюирования, телефонного опроса и интернет-опроса, в том числе на официальном сайте организации

В качестве респондентов выступали получатели услуг организаций социального обслуживания либо их законные представители.

Объем выборки: 1879 респондента.

1. Наблюдение

Фотоотчет (фотографии входной зоны, информационных стендов и информационных материалов, фотографии санитарных комнат/ туалетов, помещений для предоставления социальных услуг, а также скриншот главной страницы на официальном сайте организации социального обслуживания в Интернете).

1. Контент-анализ доступности организаций социального обслуживания посредством телефона

Анализ соответствия количества функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг с размещенной на официальном сайте организации социального облуживания информации о дистанционных способов взаимодействия.

1. **Опрос получателей услуг (в том числе анкетный опрос, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос)**

**Структура выборочной совокупности в разрезе форм обслуживания[[1]](#footnote-2)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Населенный пункт** | **Доля выборки** |
| **Стационарная**  | **Полустационарная** | **Всего**  |
| 1. | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | н. Ладва | 121 | – | 121 |
| 2. | ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов» | г. Петрозаводск | 81 | – | 81 |
| 3. | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»  | Кондопожский р-н, с. Кончезеро | 110 | - | 110 |
| 4. | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»  | Костомукша | 6 | 94 | 100 |
| 5. | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2»  | п. Муезерский | 6 | 4 | 10 |
| 6. | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 3»  | п. Калевала | - | 95 | 95 |
| 7. | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»  | г. Кемь | 10 | 96 | 106 |
| 8. | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»  | 9 | 153 | 162 | 9 |
| 7 | 131 | 138 | 7 |
| 9. | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»  | г. Пудож | 6 | 46 | 52 |
| 10. | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»  | г. Сортавала | 8 | 78 | 86 |
| г. Лахденпохья | 10 | 48 | 58 |
| г. Питкяранта | - | 62 | 62 |
| 11. | Центр помощи детям №8  | г. Олонец | 23 | 140 | 163 |
| п. Пряжа | - | 60 | 60 |
| г.Суоярви | - | 64 | 64 |
| 12. | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»  | г. Петрозаводск | 36 | 194 | 230 |
| г. Кондопога | 15 | 70 | 85 |
| Прионежский р-он | - | 96 | 96 |
|  | **Всего:** |  | 448 | 1431 | 1879 |

При недостаточности охвата выборки, производилось повторное посещение организации социального обслуживания и опрос.

**Обоснование выборки**

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля». Как правило, такие группы являются достаточно разрозненными по структуре, поэтому для них сложно составить основу выборку и определить объем генеральной совокупности. Для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления. Именно поэтому использование данного типа выборки оказывается наиболее целесообразным при проведении независимой оценки.

Сбор и обобщение информации в рамках независимой оценки будет базироваться на следующих нормативно-правовых актах:

- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Минтруда России от 31.05. 2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

**Таблица 1. Индикаторы измерения организации в сфере социального обслуживания**

| № | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке[[2]](#footnote-3) | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение в баллах | Метод оценки |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет». | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы | 0 баллов  | 100 баллов | Наблюдение |
| - доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы  | 0 баллов  | Анализ сайта |
| доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет:  | 1-100 баллов |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:- телефона;- электронной почты;- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- раздел «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 0,3 | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:- телефона;- электронной почты;- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), возможности получение консультации по оказываемым услугам;- раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов | Анализ сайта |
| - один дистанционный способ взаимодействия | 30 баллов |
| - два дистанционных способа взаимодействия | 60 баллов |
| - три дистанционных способа взаимодействия | 90 баллов |
| - четыре дистанционных способа взаимодействия и более | 100 баллов |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций;- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).  | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдение |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги.[\*(4),](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56654056/#4)[\*(5)](http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/56654056/#5) | 0,4 | Для формы оказания услуг – предоставление государственных услуг2.2.1. Среднее время ожидания в очереди  | - превышает установленный норматив  | 0 баллов  | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование |
| - равен установленному нормативу  | 10 баллов  |
| - меньше установленного норматива на 1 день (на 1 час)  | 20 баллов  |
| - меньше установленного норматива на 2 дня (на 2 часа)  | 40 баллов  |
| - меньше установленного норматива на 3 дня (на 3 часа)  | 60 баллов  |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока (не менее, чем на 12 часов)  | 100 баллов  |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (соответствии установленному административным регламентом времени с момента обращения за услугой до ее получения) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении). | 0,3 | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- сменных кресел-колясок;- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов | Наблюдениее |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти условий и более | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие одного условия | 20 баллов |
| - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие трех условий | 60 баллов |
| - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие пяти и более условий | 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации~~»~~** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/ приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/ преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым  | доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:- графиком работы организации | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации  | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |

**Перечень информации, размещаемой на стендах организаций социального обслуживания (для оценки показателя 1.1.1):**

1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке
и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

4) 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;

5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов
при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

6) 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»);

7) 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;

8) 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;

9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10) о финансово-хозяйственной деятельности;

11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

12.1) о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

13) об иной информации, которая размещается, опубликовывается
по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Перечень информации, размещаемой на официальном сайте организаций социального обслуживания (для оценки показателя 1.1.2):**

Размещению на официальном сайте подлежит следующая информация
о поставщике социальных услуг:

1) о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;

2) об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;

3) о месте нахождения поставщика социальных услуг, его 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 расположен поставщик социальных услуг, 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;

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 поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной,
на дому);

10) о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (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 поставщиком социальных услуг; 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;

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 приложение электронного образа документов);

18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

19) об иной информации, которая размещается, опубликовывается
по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**РАСЧЕТ ИТОГОВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ**

1. **Показатель оценки качества по организации социальной сферы**,
в отношении которой проведена независимая оценка качества условий оказания услуг рассчитывается по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (6)

где:

Sn – показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов.

1. **Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте** **Российской Федерации** рассчитывается по формуле:

Sou =∑Soun /Nou , (7)

где:

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Soun – показатель оценки качества по n-ой организации о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Nou– количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов.

1. **Показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации** **в целом** рассчитывается по формуле:

Su =∑Sou / Qu,(9)

где:

Su – показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

Sou – показатель оценки качества по о-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Qu – количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов

1. **Показатель оценки качества по муниципальному образованию** (городскому округу и муниципальному району - **в целом** по муниципальному образованию, а также **по отраслям** социальной сферы)

Рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах «б» и «в» настоящего пункта.

Единый порядок

Расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки

качества условий оказания услуг организациями в сфере

культуры, охраны здоровья, образования, социального

обслуживания и федеральными учреждениями

**медико-социальной экспертизы**

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

а) для каждого показателя оценки качества;

б) по организации;

в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

*1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:*

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации» (Пинф) определяется по формуле:



где

Истенд - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт организации);

Инорм - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист x Сдист, (1.2)

где:

Тдист - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

Сдист - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы» (Поткруд), определяется по формуле:



где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

*2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:*

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг» (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)

где:

Ткомф - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг.

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги» (Пожид) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:



где

Сожид - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания <2>, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на  срока - 100 баллов);

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

Пожид = Сожид

или



в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» (Пкомфуд) определяется по формуле:



где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

*3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:*

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (Поргдост) определяется по формуле:



где:

Торгдост - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Соргдост - количество условий доступности организации для инвалидов.

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (Пуслугдост) определяется по формуле:



где:

Туслугдост - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

Суслугдост - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (Пдостуд) определяется по формуле:



где

Удост - число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг - инвалидов.

*4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:*

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» (Пперв.контуд) определяется по формуле:



где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» (Показ.услугуд) определяется по формуле:



где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:



где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

*5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:*

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» (Преком) определяется по формуле:



где

Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (Порг.услуд) определяется по формуле:



где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» (Пуд) определяется по формуле:



где

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

**Методика работы с бланком опроса**

Перед началом опроса интервьюер заполняет таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО интервьюера, форму обслуживания (если требуется), виды предоставляемых услуг/сферу деятельности.

Перед началом опроса интервьюер представляется, рассказывает о цели опроса, указывает на анонимность беседы, получает согласие респондента
на участие. Получает согласие на продолжение беседы. В случае отказа извиняется за беспокойство и переходит к следующему потенциальному респонденту.

Опрос проводится методом раздаточного анкетирования, однако
в случае, если получатель услуг испытывает трудности при заполнении анкеты - он может быть опрошен в режиме интервью. В случае, если физические
и психические ограничения со стороны получателя услуг не позволяют
его опросить – могут быть опрошены родственники.

Родственники получателей услуг, получатели услуг в надомной форме опрашиваются по телефонам. Телефоны предоставляют заказчиком исследования либо сотрудниками обследуемых учреждений.

Не допускается давить на потенциальных респондентов, склонять
их участию в опросе.

Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задаются строго по порядку.

Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов.

В каждом вопросе подразумевается наличие всего одного ответа респондента из предложенных вариантов или по шкале оценок.

Интервьюер должен обязательно обращать внимание на подсказки, указанные в скобках рядом с вопросом.

Все исправления необходимо делать аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

В бланке анкеты личного опроса предусмотрен блок наблюдения, который предусматривает оценку ряда критериев при визуальном осмотре помещений и оборудованности организаций, дополнительных материалов (стендов).

**Методика сбора информации посредством интернет-опроса**

Размещение на официальных сайтах обследуемых организаций социального обслуживания бланка онлайн-опроса для получателей услуг, посещающих сайт организации. Опрос предусматривает самозаполнение респондентами электронной формы анкеты. Последовательность и формулировка вопросов в онлайн-опросе точно соответствуют вопросам в бумажной анкете.

По итогам проведения онлайн-опроса сотрудники организации социального обслуживания передают Исполнителю независимой оценки электронный массив ответов респондентов.

**Методика работы с бланком наблюдения**

Перед началом опроса эксперт заполняет таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО эксперта, форму обслуживания, виды предоставляемых социальных услуг.

Далее, следуя вопросам бланка, эксперт заполняет его на основе полученной и наблюдаемой информации.

На заключительном этапе эксперт осуществляет фотосъемку организации социального обслуживания: входной зоны, информационных стендов и информационных материалов, фотографии санитарных комнат/ туалетов, помещений для предоставления социальных услуг. И делает скриншот главной страницы на официальном сайте организации социального обслуживания в Интернете.

**Составление рейтинга организаций социального обслуживания:**

Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливалась следующая значимость критериев оценки качества:

Значимость критериев оценки качества

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий | Коэффициент значимости |
| открытость и доступность информации об организации социальной сферы | 20% |
| комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги | 20% |
| доступность услуг для инвалидов | 15% |
| доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы | 15% |
| удовлетворенность условиями оказания услуг | 30% |

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

Методика расчета показателей независимой оценки качества условий оказания услуг по каждому индикатору определена от min 0 до max 100 баллов. При наличии обоснованных замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

Таким образом, на основе полученных итоговых баллов был составлен общий рейтинг организаций социального обслуживания (входящих в список исследуемых) по типам и формам обслуживания. Были выявлены лидеры и аутсайдеры рейтинга.

# Организационный раздел

Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

* Общая информация о проведении независимой оценки качества услуг организаций в сфере социального обслуживания населения – цели, задачи исследования.
* Этические принципы проведения независимой оценки качества.
* Знакомство с инструментариями исследования (анкетой опроса, бланком наблюдений, бланком анализа сайтов).
* Подробный разбор всех вопросов анкеты, пунктов из бланка наблюдений и анализа сайтов – принципы, методы заполнения.
* Работа в форме обратной связи, ответы на вопросы экспертов и интервьюеров по инструментариям и методике проведения исследования.
* Доведение информации о системе контроля качества работы интервьюеров.
* Раздача письменных памяток.

Проведение полевого этапа (сбора данных).

Сбор полевых данных осуществлялся согласно утвержденному графику посещения организаций социального обслуживания.

График посещения организаций социального обслуживания был согласован с Заказчиком на основании представленных им перечней отделений и площадок организаций социального обслуживания, с указанием их адресов, а также контактных данных лиц, ответственных за организацию взаимодействия при проведении мероприятий по независимой оценке.

В каждую организацию было направлено письмо от Заказчика с информацией о проведении независимой оценки качества социальных услуг. Дата посещения организации была согласована с руководителями оцениваемых организаций социального обслуживания.

Для проведения мероприятий по сбору информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в качестве экспертов привлекались члены Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания при Министерстве социальной защиты Республики Карелия.

Эксперты проводили наблюдение и фиксировали визуальные показатели, дистанционно проводился контент-анализ интернет-сайтов, каналов связи.

Опрос получателей услуг осуществлялся при непосредственном посещении организации социального обслуживания интервьюерами. Получатели социальных услуг на дому опрашивались методом телефонного опроса и интернет-опроса.

Основные процедуры анализа данных:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.

2. Данные анализировались в программном пакете Excel Microsoft Office.

Этапы обработки данных:

1. Ввод операторами полученных эмпирических данных
в статистический массив в формате \*xls.
2. Проверка массива данных на ошибки кодировки.
3. Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
4. Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций социального обслуживания населения Республики Карелия
(в соответствии с рекомендациями Министерства труда и социальной защиты РФ).
5. Построение диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций социального обслуживания.
6. Формирование выводов и предложений по улучшению деятельности каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в проведении независимой оценки в 2019 году, в т.ч. основные недостатки в работе Организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания социальных услуг, а также общие рекомендации, содержащие информацию об основных точках роста для каждой организации социального обслуживания. Предложения формируются в результате сбора данных в организациях социального обслуживания по критериям, как по результатам математико-статистической обработки данных, так и по результатам анализа качественной информации (предложений, комментариев, рекомендаций от экспертов и опрошенных получателей услуг).

**Результаты проведения независимой оценки**

Результаты проведения независимой оценки оформлены в виде текстового отчёта. Результаты исследования оформлены
на бумажном и электронном носителях, содержат:

1. Перечень организаций социального обслуживания;
2. Описание методологии и процедуры проведения независимой оценки качества организаций социального обслуживания;
3. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах Организаций социального обслуживания и информационных стендах в помещениях Организаций социального обслуживания;
4. Результаты удовлетворенности получателей социальных услуг качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры (два разных пункта) выборочной совокупности респондентов;
5. Значения (в баллах) показателей оценки качества условий оказания услуг Организациями, рассчитанные в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (по каждой Организации и в целом);
6. Заполненные таблицы (формы) предоставления информации, включающие показатели, единицы их измерения и расчет значения каждого показателя в баллах по каждой организации социального обслуживания;
7. Представление собранной информации в графическом виде, составление диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций социального обслуживания;
8. Рейтинги организаций социального обслуживания в ходе проведения независимой оценки: по формам социального обслуживания и
по группам организаций социального обслуживания;
9. Выводы и предложения по улучшению деятельности каждой организации социального обслуживания, участвовавшей в проведении независимой оценки в 2019 году (на основании экспертных оценок и мнения опрошенных получателей социальных услуг).

**Проект графика выездов в Организации социального обслуживания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Название этапа** | **Срок реализации** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 03.09.2019 |
| 2 | ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов» | 02.09.2019 |
| 3 | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»  | 04.09.2019 |
| 4 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»  | 17.09.2019 |
| 5 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2»  | 12.09.2019 |
| 6 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 3»  | 16.09.2019 |
| 7 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»  | 13.09.2019 |
| 8 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»  | 11.09.2019 |
| 9 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»  | 10.09.2019 |
| 10 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»  | 09.09.2019 |
| 11 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»  | 06.09.2019 |
| 12 | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»  | 05.09.2019 |

1. **Результаты проведения исследования по сбору и обобщению данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания**

# Общая характеристика независимой оценки

В независимой оценке участвовало 12 учреждений социального обслуживания, расположенных на территории республики Карелия. В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

- личный опрос получателей услуг учреждений социального обслуживания;

- онлайн-опрос получателей услуг учреждений социального обслуживания;

- наблюдение в учреждениях социального обслуживания;

- контент-анализ официальных сайтов учреждений социального обслуживания.

В ходе проведения независимой оценки получатели услуг опрашивались посредством интернет-опроса и посредством личного анкетирования. По каждому из учреждений социального обслуживания заполнен бланк наблюдения и бланк анализа официального сайта.

По итогам работы, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано. Расчет показателей независимой оценки осуществляется в соответствии с методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Предварительно каждое учреждение социального обслуживания, принимающее участие в независимой оценке, было проинформировано о дате и времени выхода в учреждения экспертной группы. До учреждений заранее доводилась информация о том, что проводится независимая оценка, о количестве необходимых для заполнения бумажных анкет. Учреждения посещались вместе с дополнительными площадками или филиалами (при наличии).

Опрос получателей услуг в государственных учреждениях осуществлялся при следующих обстоятельствах:

1. В учреждениях, оказывающих социальные услуги несовершеннолетним детям, опрос проводился среди двух категорий -

- среди несовершеннолетних, если они достигли 14 лет. В случае если получатели услуг младше указанного возраста, опрашивались представители, но не руководитель и не сотрудники учреждения (иначе оценка не может быть признана независимой и объективной).

- среди совершеннолетних, обращающихся за услугами для себя, либо являющихся родителями или представителями несовершеннолетних.

2. В Психоневрологических интернатах опрос проводился среди двух категорий:

- среди дееспособных получателей услуг;

- среди законных представителей недееспособных получателей услуг, но не руководителей и сотрудников учреждения (иначе оценка не может быть признана независимой и объективной).

В учреждениях других типов опросы проводились по такому же принципу.

По итогам работы независимая оценка качества работы учреждений социального обслуживания (промежуточный итог) была проведена согласно графику, конфликтных ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

По отзывам экспертных групп, во всех учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг.

**Структура фактической выборочной совокупности:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п\п | Наименованиеорганизации социального обслуживания | Кол-во опрошенных |
|  | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 90 |
|  | ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов» | 74 |
|  | ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»  | 43 |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»  | 103 |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2»  | 11 |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 3»  | 34 |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»  | 106 |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»  | 142 |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»  | 54 |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»  | 86 |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8»  | 62 |
|  | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»  | 57 |

# Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений

1. *ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»*

Всего в учреждении опрошено 43 респондента – получатели услуг в стационарной форме обслуживания. Общий итоговый балл по учреждению составил: 450,8.

*Адрес учреждения:* Кондопожский район, п/о Спасская Губа, Черемушки.

*Форма обслуживания:* Стационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 94,6 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 92,4 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 97,9 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 90 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 76 |
| Общий балл:  | 450,8 |

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации:*

* Чаще разрешать выезды в город получателям услуг;
* Увеличить количество экскурсий для пациентов;
* Увеличить количество досуговых (конкурсы) и спортивных мероприятий для получателей услуг;
* Обеспечить получателей услуг возможностью пополнять баланс мобильного телефона;
* Оборудовать магазин/киоск на территории интерната;
* Обеспечить пациентов работой (трудотерапия);
* Установить в учреждении бильярд;
* Обучать получателей услуг русскому языку, компьютерной грамотности и музыке;
* Оборудовать трудовые мастерские;
* Приобрести собственный транспорт для учреждения;
* Увеличить количество спортивных встреч;
* Отпускать получателей услуг в городскую библиотеку.

Экспертной группой было отмечено, что сейчас в 3 корпусе учреждения проходит ремонт. В помещениях учреждения тепло, отсутствует посторонний запах, было обновлено постельное белье, разнообразное меню питания. Также в перспективе у учреждения открыть трудовую мастерскую.

*2) ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»*

Всего в учреждении опрошено 90 респондентов – получатели услуг в стационарной форме обслуживания. Общий итоговый балл по учреждению составил: 460,7.

*Адрес учреждения:* Прионежский район, п. Ладва, ул. Комсомольская, д.4.

*Форма обслуживания:* Стационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 73,3 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 94 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 93,3 |
| Общий балл:  | 460,7 |

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации:*

* Улучшить комфорт в учреждении;
* Увеличить количество досуговых мероприятий;
* Улучшить качество питания в интернате, разнообразить меню, включить в рацион больше фруктов и овощей;
* Заменить оконные рамы;
* Оказывать помощь в приобретении профессии получателями услуг / обучать профессиям;
* Обеспечить получателей услуг доступом к самостоятельному приобретению вещей;
* Чаще отпускать на прогулки в поселок;
* Провести косметический ремонт помещений в учреждении, благоустройство жилищных условий;
* Обеспечить получателей услуг работой (трудотерапия);
* Оборудовать компьютерный класс с доступом в интернет;
* Оборудовать стоматологический кабинет в учреждении;
* Чаще отпускать получателей услуг в гости к родственникам и родителям;
* Обучать получателей услуг самостоятельно пользоваться деньгами, готовить к самостоятельной жизни.

Экспертной группой было отмечено, что сейчас в учреждении проводится капитальный ремонт 2 корпуса, идет замена оконных рам в учреждении. Также экспертная группа отметила необходимость создания условий для проживания и местонахождения получателей услуг с идиотией: более просторные помещения (большая скученность взрослых людей). Необходимо расширять обслуживающий персонал отделения «идиотии» (большое количество получателей с тяжелой формой идиотии).

Важно предусмотреть строительство спортзала ангарного типа для занятий физкультурой и спортом в холодное время года.

*3) ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов»*

Всего в учреждении опрошено 74 респондента – получателей услуг в стационарной форме обслуживания. Общий итоговый балл по учреждению составил: 454,7.

*Адрес учреждения:* г. Петрозаводск, пр. Комсомольский, д. 4-а.

*Форма обслуживания:* Стационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 92,9 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 85,1 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 96,8 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 79,9 |
| Общий балл:  | 454,7 |

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации:*

* Заменить окна в учреждении, получатели услуг жалуются, что в комнатах холодно;
* Улучшить качество питания, получатели услуг жалуются, что питание невкусное и холодное («мясные котлеты жесткие, овощи крупно нарезаны»);
* Закупать более качественные продукты для приготовления пищи;
* Увеличить штат врачей («1 врач на 9 этажей»);
* Более внимательное отношение при подселении получателей услуг друг к другу («совершенно больных людей селят вместе, они не ухаживают за помещением»);
* Улучшить уход за пациентами;
* Улучшить качество медицинского обслуживания («медсестра плохо делает уколы»);
* Отремонтировать плиту на кухне;
* Оборудовать отдельные комнаты для проживающих;
* Увеличить количество мероприятий, где получатели услуг могли бы общаться между собой;
* Увеличить количество досуговых мероприятий;
* Обеспечить учреждение транспортом для выезда в город;
* Предоставлять пациентам медикаменты и бинты на бесплатной основе;
* Оборудовать учреждение ларьками/киосками для продажи мелких товаров;
* Исключить сбор финансовых средств с получателей услуг за ремонт техники («почему мастеру для ремонта техники надо собирать деньги?»);
* Обеспечить пациентов работой (трудотерапия);
* Установить телевизоры на этажах;
* Заменить мебель в учреждении;
* Починить водопровод;
* Уделять больше внимания получателям услуг («после операции нет внимания»);
* Увеличить количество выездных экскурсий;
* Заменить раковины в учреждении (ржавые);
* Установить в учреждении платежные терминалы;
* Пригласить на собрание представителя власти;
* Принять в штат психолога, для работы с пациентами;
* Соблюдать условия договора по наказанию дебоширов;
* Предоставлять медицинские услуги на местах;
* Оборудовать учреждение аптекой;
* Оказывать помощь получателям услуг в стирке белья;
* Установить определенный график приема парикмахера.

Экспертной группой была отмечена необходимость дооборудования учреждения с целью создания условий доступности для инвалидов по слуху и зрению. Необходимо провести ремонт во всех помещениях санитарно-гигиенического обслуживания (душевые, прачечные, гладильные комнаты). Привести в порядок тропинки и дорожки вокруг здания.

*4) ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1»*

Всего в учреждении опрошено 103 респондента (из них 6 -получатели услуг в стационарной форме обслуживания и 97 – в полустационарной). Общий итоговый балл по учреждению составил: 484,8. В полустационарной форме обслуживания – 484,8; в стационарной форме – 484,8.

*Адрес учреждения:* г. Костомукша, ул. Ленинградская, 11.

*Форма обслуживания:* Стационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 96,8 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 88 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 100 |
| Общий балл:  | 484,8 |

*Форма обслуживания:* Полустационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 96,8 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 88 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 100 |
| Общий балл:  | 484,8 |

*Форма обслуживания:* Общая

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 96,8 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 88 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 100 |
| Общий балл:  | 484,8 |

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации:*

Стационар:

* Оборудовать компьютерный класс в учреждении.

Амбулатория:

* Перенести учреждение в центр города, в отдельно стоящее здание;
* Материальное стимулирование сотрудников, которые непосредственно консультируют клиентов.

Экспертной группой было отмечено, что в учреждении на информационных стендах необходимо систематизировать информацию.

*5) ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2»*

Всего в учреждении опрошено 11 респондентов (из них 6 - получатели услуг в стационарной форме обслуживания и 5 – в полустационарной). Общий итоговый балл по учреждению составил: 477,5. В полустационарной форме обслуживания – 477,5; в стационарной форме – 477,5.

*Адрес учреждения:* п.г.т. Муезерский, ул. Правды, 17.

*Форма обслуживания:* Стационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 95,5 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 82 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 100 |
| Общий балл:  | 477,5 |

*Форма обслуживания:* Полустационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 95,5 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 82 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 100 |
| Общий балл:  | 477,5 |

*Форма обслуживания:* Общая

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 95,5 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 82 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 100 |
| Общий балл:  | 477,5 |

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации:*

Стационар:

* Увеличить количество и длительность прогулок для получателей услуг;
* Сократить количество длительных по времени мероприятий;
* Перекрыть крышу учреждения.

Амбулатория:

* Привлекать спонсоров, способных оказать помощь учреждению.

Экспертной группой было отмечено, что необходимо привлечение большего числа спонсоров, которые будут помогать, развивать и умножать материально-техническую базу.

*6) ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 3»*

Всего в учреждении опрошено 34 респондента – получателей услуг в полустационарной форме обслуживания. Общий итоговый балл по учреждению составил: 498,9.

*Адрес учреждения:* п.г.т. Калевала, ул. Пионерская, 15.

*Форма обслуживания:* Полустационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 98,9 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 100 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 100 |
| Общий балл:  | 498,9 |

Получатели услуг не высказали ни одной рекомендации.

Экспертной группой было отмечено, что важно поддержание высокого уровня информационной открытости в соответствии со ст.13 ФЗ от 28.12.13 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ». Необходимо продолжать деятельность по распространению информации о работе Центра, проектах, нововведениях и достижениях в СМИ, интернет и официальном сайте организации. Необходимо продолжить работу по созданию условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: наличие условий для людей, являющихся инвалидами по слуху и зрению, обучение вновь принятых работников необходимым навыкам по сопровождению получателей, являющихся инвалидами.

*7) ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4»*

Всего в учреждении опрошено 106 респондентов (из них 10 - получатели услуг в стационарной форме обслуживания и 96 – в полустационарной). Общий итоговый балл по учреждению составил: 448,6. В полустационарной форме обслуживания – 452,8; в стационарной форме – 415,4.

*Адрес учреждения:* Кемский район, п. Рабочеостровск, ул. Железнодорожная, 8.

*Форма обслуживания:* Стационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 83,3 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 97 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 64 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 89,1 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 82 |
| Общий балл:  | 415,4 |

*Форма обслуживания:* Полустационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 89,9 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 99,2 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 64 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 99,7 |
| Общий балл:  | 452,8 |

*Форма обслуживания:* Общая

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 88,8 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 99 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 64 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 98,8 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 98 |
| Общий балл:  | 448,6 |

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации:*

Стационар:

* Провести бесплатный wi-fi в учреждение;
* Оборудовать тренажерный зал;
* Оборудовать детскую и спортивную площадку;
* Увеличить количество мастер-классов;
* Оборудовать компьютерный класс;
* Создать кружок плотницкого дела и автомобильный кружок;
* Придерживаться дисциплине в учреждении (сейчас она нарушена);
* Решить проблему с лекарственными препаратами (приобретать лекарства по просьбе получателей услуг).

Амбулатория:

* Оказывать больше психологической помощи;
* Увеличить количество кружков и игр, в том числе кружков спортивной направленности;
* Приобрести транспорт для выездов детей на мероприятия;
* Установить на территории учреждения игровые площадки с игровым комплексом;
* Оборудовать компьютерный класс;
* Приобрести спортивное оборудование для подростков;
* Улучшить качество питания;
* Увеличить финансирование учреждения;
* Увеличить количество экскурсий и выездных досуговых мероприятий во время каникул;
* Оборудовать комнату релаксации для детей;
* Увеличить время пребывания посетителей до 19:00;
* Оборудовать спортзал;
* Предоставлять бесплатную юридическую консультацию получателям услуг;
* Увеличить объем информации в средствах массовой информации о работе центра.

Экспертной группой было отмечено, что необходимо обеспечить размещение на стендах в соответствии с перечнем необходимой информации и требованиям к ней установленными нормативными актами. Продолжить работу над созданием комфортных условий в учреждении и на территории. Экспертами было отмечено доброжелательное отношение получателей услуг. Явно отрицательных или негативных явлений не выявлено.

*8)* *ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»*

Всего в учреждении опрошено 142 респондента (из них 9 - получатели услуг в стационарной форме обслуживания и 133 – в полустационарной). Общий итоговый балл по учреждению составил: 474,2. В полустационарной форме обслуживания – 474,1; в стационарной форме – 474,7.

*Адрес учреждения:* г. Сегежа, ул. Гагарина, д.15А.

*Форма обслуживания:* Стационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 94,7 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 80 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 100 |
| Общий балл:  | 474,7 |

*Форма обслуживания:* Полустационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 94,1 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 80 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 100 |
| Общий балл:  | 474,1 |

*Форма обслуживания:* Общая

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 94,2 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 80 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 100 |
| Общий балл:  | 474,2 |

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации:*

Стационар:

Рекомендаций от респондентов не поступило.

Амбулатория:

* Закупить спортивный инвентарь;
* Приобрести оборудование для групповых занятий;
* Увеличить количество мастер-классов и занятий;
* Организовать питание при групповых работах с несовершеннолетними;
* Оборудовать футбольную площадку на территории учреждения;
* Сделать график работы юриста более удобным (часы приема несколько раз в неделю);
* Увеличить количество выездных экскурсий;
* Установить пандусы.

Экспертной группой было отмечено, что в учреждении обеспечена возможность получить информацию о ходе рассмотрения обращений граждан по телефону и электронной почте. Имеется оборудованный вход; обеспечен беспрепятственный вход в здание лиц с ОВЗ. Создан пропускной режим. Имеется актовый зал, спортивная площадка, созданы необходимые условия для питания детей. В целом учреждение соответствует критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри здания. Материально-технические, бытовые условия в основном соответствуют современным требованиям. Продолжить деятельность по распространению и продвижению информации о работе организации, проектах, нововведениях и достижениях в СМИ, интернет и официальном сайте организации. Обеспечить информационную открытость организации в соответствии с современными требованиями, повысить уровень доступности информации для получателей услуг.

*9)* *ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7»*

Всего в учреждении опрошено 86 респондентов (из них 8 - получатели услуг в стационарной форме обслуживания и 78 – в полустационарной). Общий итоговый балл по учреждению составил: 466,5. В полустационарной форме обслуживания – 468,5; в стационарной форме – 450,5.

*Адрес учреждения:* г. Сортавала, ул. Гагарина, 10.

*Форма обслуживания:* Стационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 99,2 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 55 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 96,3 |
| Общий балл:  | 450,5 |

*Форма обслуживания:* Полустационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 98,5 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 70 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 100 |
| Общий балл:  | 468,5 |

*Форма обслуживания:* Общая

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 98,6 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 68,2 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 99,7 |
| Общий балл:  | 466,5 |

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации:*

Стационар:

* Оборудовать компьютерный класс, установить игровой компьютер;
* Увеличить количество выездных мероприятий;
* Установить прожектор на стадион, установить новые ворота, постелить искусственный газон;
* Приобрести новые будки для собак;
* Оборудовать тренажерный зал для получателей услуг.

Амбулатория:

* Принять в штат логопеда-дефектолога / расширить штат специалистов;
* Расширить детскую площадку;
* Размещать информацию в СМИ о работе центра;
* Увеличить количество занятий в швейной мастерской;
* Оборудовать комнату релаксации;
* Рассмотреть возможность групповых выездов в другие города;
* Увеличить/обновить количество организационной техники;
* Установить в комнаты получателей услуг современные стеллажи для вещей;
* Оборудовать спортивную площадку на территории центра и закупить тренажеры;
* Закупить новые игрушки для детей;
* Пересмотреть меню питания и размер порций;
* Увеличить время занятий физической культурой;
* Увеличить время пребывания в центре;
* Проводить занятия в выходные и праздничные дни (увеличить количество занятий, 3-4 раза в неделю);
* Расширять площади центра;
* Закупить книги для подростков / организовать литературный кружок;
* Приглашать учителей для проведения дополнительных занятий;
* Оборудовать проходную в современном стиле;
* Проводить экскурсии по различным красивым местам, достопримечательностям;
* Приглашать в центр мастеров индустрии красоты (визажист, косметолог, мастер ногтевого сервиса);
* Рассмотреть возможность возить получателей услуг в бассейн.

Экспертной группой отмечено, что условия для оказания услуг и помощи детям созданы в полном объеме. Уютные комнаты отдыха и зоны ожидания для родителей, удобные и хорошо оборудованы комнаты для занятий. В учреждении очень чисто. Вся информация о деятельности организации, персонале, виде услуг находится на стендах легко доступна и понятна. Внимательные и отзывчивые специалисты.

*10)* *ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»*

Всего в учреждении опрошено 57 респондентов (из них 21 - получатели услуг в стационарной форме обслуживания и 36 – в полустационарной). Общий итоговый балл по учреждению составил: 497. В полустационарной форме обслуживания – 497; в стационарной форме – 497,1.

*Адрес учреждения:* г. Петрозаводск, ул. Судостроительная, 24а.

*Форма обслуживания:* Стационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 98,4 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 100 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 98,7 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 100 |
| Общий балл:  | 497,1 |

*Форма обслуживания:* Полустационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 97,6 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 100 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 99,4 |
| Общий балл:  | 497 |

*Форма обслуживания:* Общая

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 97,8 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 100 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 99,6 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 99,6 |
| Общий балл:  | 497 |

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации:*

Стационар:

* Улучшить качество и меню питания, чаще готовить пироги и другую выпечку;
* Пересмотреть время вечернего отбоя на сон (с 22:00);
* Увеличить время прогулки;
* Провести косметический ремонт;
* Ускорить процесс предоставления обуви для получателей услуг;
* Соблюдать температурный режим в учреждении (включить отопление);
* Предоставлять деньги на карманные расходы.

Амбулатория:

* Пересмотреть график работы учреждения (работать в выходные и праздничные дни);
* Принять в штат логопеда;
* Увеличить срок программы до 1 года;
* Организовывать выездные экскурсии, выезды в театр;
* Материальное стимулирование сотрудников учреждения.

Экспертной группой было отмечено, что учреждение оставляет хорошее впечатление. Условия для проживания детей комфортные. Чисто, красиво, уютно, тихо, все сделано с любовью. Дети спокойны, ухожены, находятся под постоянным вниманием воспитателей. На все дополнительные вопросы эксперта дети отвечают охотно, без стеснения, с радостью. Рассказывают о том, как проводят свободное время, в каких игровых комнатах, с гордостью показали самостоятельно сделанные игрушки. Дети не остаются без внимания. Особенно нравится детям комната психологической разгрузки, где можно и отдохнуть, и поиграть в спокойной обстановке с друзьями или одному. Дети очень коммуникабельны, довольны условиями пребывания в учреждении. Коллективу учреждения удалось создать атмосферу, благоприятную во всех отношениях для пребывания детей. Есть отремонтированный спортзал. Учреждение имеет прилегающую территорию общей площадью 10886кв.м., огороженную металлическим забором. На территории расположена спортивная площадка с резиновым покрытием, уличные тренажеры (10 шт.). Дети имеют доступность к занятиям спортом на свежем воздухе по своим интересам, можно играть в футбол, баскетбол, волейбол. Для детей дошкольного и младшего школьного возраста установлены два игровых комплекса. На территории находится теплица, клумба с цветами, яблони. Дети по желанию, под присмотром воспитателя, с удовольствием и интересом занимаются работами на участке. Вместе с тем, было отмечено несколько замечаний: требуется косметический ремонт (коридоры, некоторые комнаты). В штате есть незаполненные вакансии (специалист по социальной работе, психологи, воспитатели), основная причина которых - низкая з/п.

*11) ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6»*

Всего в учреждении опрошено 54 респондента (из них 6 - получатели услуг в стационарной форме обслуживания и 48 – в полустационарной). Общий итоговый балл по учреждению составил: 492,1. В полустационарной форме обслуживания – 492,1; в стационарной форме – 492,1.

*Адрес учреждения:* г. Пудож, ул. Пионерская 69Б.

*Форма обслуживания:* Стационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 98,1 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 94 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 100 |
| Общий балл:  | 492,1 |

*Форма обслуживания:* Полустационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 98,1 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 94 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 100 |
| Общий балл:  | 492,1 |

*Форма обслуживания:* Общая

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 98,1 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 94 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 100 |
| Общий балл:  | 492,1 |

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации:*

Амбулатория:

* Включить в спектр услуг учреждения дефектолога и логопеда для детей;
* Оказывать получателям услуг помощь в работе с официальным сайтом учреждения;

Экспертной группой отмечено, что, возможно, необходимо в условиях Пудожского района (отсутствие общественного транспорта) развивать дистанционный режим предоставления части услуг (правовые, психологические).

*11) Центр помощи детям №8*

Всего в учреждении опрошено 23 респондента (из них 15 - получатели услуг в стационарной форме обслуживания и 8 – в полустационарной). Общий итоговый балл по учреждению составил: 415,7. В полустационарной форме обслуживания – 446,3; в стационарной форме – 403,4.

*Адрес учреждения:* г. Олонец, ул. Урицкого, 4а.

*Форма обслуживания:* Стационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 81,4 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 94 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 64 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 86,7 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 77,3 |
| Общий балл:  | 403,4 |

*Форма обслуживания:* Полустационарная

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 89,8 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 64 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 95 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 97,5 |
| Общий балл:  | 446,3 |

*Форма обслуживания:* Общая

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»
 | 82,2 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»
 | 96,1 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов»
 | 64 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»
 | 89,6 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 | 83,8 |
| Общий балл:  | 415,7 |

*По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации:*

Амбулатория:

* Размещать в городе объявления о детях, оставшихся без попечения родителей;
* Увеличить количество выездов, экскурсий и прогулок;
* Увеличить количество бесед с детьми.

Стационар:

* Разрешать детям пользоваться мобильными телефонами на протяжении всего дня;
* Сменить воспитателя и директора.

Экспертной группой была отмечена необходимость создания условий для оказания услуг детям с ОВЗ.

**3.****Общие итоговые рейтинги организаций социального обслуживания в разрезе форм обслуживания**

# 3.1. Учреждения, оказывающие услуги в стационарной форме

# 3.2. Учреждения, оказывающие услуги в полустационарной форме

# 3.3. Общий итоговый рейтинг организаций социального обслуживания

* 1.
	2. **Общий итоговый рейтинг учреждений социального обслуживания в разрезе отдельных показателей**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | **Итоговый рейтинговый балл** |
| **Макс 100 баллов** | **Макс 100 баллов** | **Макс 100 баллов** | **Макс 100 баллов** | **Макс 100 баллов** | **Макс 500 баллов** |
| **1** | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 3»  | 98,9 | 100 | 100 | 100 | 100 | 498,9 |
| **2** | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»»  | 97,8 | 100 | 100 | 99,6 | 99,6 | 497 |
| **3** | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 6» | 98,1 | 100 | 94 | 100 | 100 | 492,1 |
| **4** | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 96,8 | 100 | 88 | 100 | 100 | 484,8 |
| **5** | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2» | 95,5 | 100 | 82 | 100 | 100 | 477,5 |
| **6** | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 5»  | 94,2 | 100 | 80 | 100 | 100 | 474,2 |
| **7** | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 7» | 98,6 | 100 | 68,2 | 100 | 99,7 | 466,5 |
| **8** | ГБСУ СО РК «Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 100 | 73,3 | 94 | 100 | 93,3 | 460,7 |
| **9** | ГБСУ СО РК «Петрозаводский дом-интернат для ветеранов» | 100 | 92,9 | 85,1 | 96,8 | 79,9 | 454,7 |
| **10** |  ГБСУ СО РК Психоневрологический интернат «Черемушки»  | 94,6 | 92,4 | 97,9 | 90 | 76 | 450,8 |
| **11** | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 4» | 88,8 | 99 | 64 | 98,8 | 98 | 448,6 |
| **12** | ГБУ СО РК «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 8» | 82,2 | 96,1 | 64 | 89,6 | 83,8 | 415,7 |

# Приложение 1.

**АНКЕТА опроса получателей услуг в организациях социального обслуживания**

**Стационарная / полустационарная / надомная формы обслуживания**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ анкеты** **(заполняет оператор)** |  |
| **Интервьюер**  |  |
| **Наименование организации социального обслуживания** |  |
| **Дата опроса**  |  |
| **Адрес учреждения** |  |
| **Форма обслуживания** |  |

**Блок 1/Опрос получателей услуг[[3]](#footnote-4)**

*Уважаемый респондент, просим Вас принять участие*

*в независимой оценке условий услуг в сфере социального обслуживания. Исследование проводится по инициативе Министерства социальной защиты Республики Карелия. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества услуг для населения.*

*Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты. Большинство вопросов уже содержат варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению.*

1. **Какие услуги Вы сами (или человек, интересы которого Вы представляете) получали в этой организации социального обслуживания?** (*ЗАПИШИТЕ*)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**
2. Да
3. Нет (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 4)
4. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)**
5. Да, удовлетворен
6. Нет, не удовлетворен
7. **Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о деятельности организации социального обслуживания?**
8. Да
9. Нет (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 6)
10. **Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)**
11. Да, удовлетворен
12. Нет, не удовлетворен.
13. **Укажите время, в течение которого Вы вынуждены были ожидать получения услуги в очереди: (показатель 2.2.1)**
14. не более 15 минут
15. от 15 до 18 минут
16. от 18 до 22 минут
17. более 22 минут
18. **Сколько рабочих дней прошло с момента подачи заявления о предоставлении социальных услуг до момента заключения договора?****(показатель 2.2.1)**
19. не более 10 рабочих дней
20. от 10 до 12 рабочих дней
21. от 12 до 15 рабочих дней
22. более 15 рабочих дней
23. **Своевременно ли Вам были предоставлены услуги в данной организации (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) (показатель 2.2.2)**
24. Да, своевременно или ранее установленного срока
25. Нет, не своевременно
26. **Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации социального обслуживания?** (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации, санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия **(показатель 2.3.1)**
27. Полностью удовлетворен
28. Скорее удовлетворен
29. Скорее не удовлетворен
30. Полностью не удовлетворен
31. **Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**
32. Да
33. Нет (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 12)
34. **Удовлетворены ли Вы доступностью услуг организации социального обслуживания для инвалидов? (показатель 3.3.1)**
35. Полностью удовлетворен
36. Скорее удовлетворен
37. Скорее не удовлетворен
38. Полностью не удовлетворен
39. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию? (показатель 4.1.1)**
40. Полностью удовлетворен
41. Скорее удовлетворен
42. Скорее не удовлетворен
43. Полностью не удовлетворен
44. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)**
45. Полностью удовлетворен
46. Скорее удовлетворен
47. Скорее не удовлетворен
48. Полностью не удовлетворен
49. **Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?**
50. Да
51. Нет (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 16)
52. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)? (показатель 4.3.1)**
53. Полностью удовлетворен
54. Скорее удовлетворен
55. Скорее не удовлетворен
56. Полностью не удовлетворен
57. **Готовы ли Вы порекомендовать данную организацию социального обслуживания своим родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)**
58. Да, порекомендовал бы
59. Нет, не стал бы рекомендовать.
60. **Удовлетворены ли Вы графиком работы организации социального обслуживания (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)? (показатель 5.2.1)**
61. Полностью удовлетворен
62. Скорее удовлетворен
63. Скорее не удовлетворен
64. Полностью не удовлетворен
65. **Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания социальных услуг в организации? (показатель 5.3.1)**
66. Полностью удовлетворен
67. Скорее удовлетворен
68. Скорее не удовлетворен
69. Полностью не удовлетворен
70. **Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?**
71. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
72. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
73. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
74. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
75. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
76. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
77. **Пол получателя услуг** (*ЗАПОЛНЯЕТСЯ ИНТЕРВЬЮЕРОМ)*
78. Мужской
79. Женский.
80. **Возраст получателя услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_ лет.**

**Блок 2/**

**Бланк наблюдения**

|  |  |
| --- | --- |
|  **Фамилия эксперта**  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Наименование организации социального обслуживания** |  |
| **Площадка (адрес)** |  |
| **Дата обследования** |  |
| **Форма обслуживания** | 1. **Стационарная**
2. **Полустационарная**
3. **Надомная**
 |
|  **Фамилия эксперта**  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

1. **Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.1):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты; | **1** | **0** |
| 2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания; | **1** | **0** |
| 3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги; | **1** | **0** |
| 4) 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; | **1** | **0** |
| 5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы); | **1** | **0** |
| 6) 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»); | **1** | **0** |
| 7) 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; | **1** | **0** |
| 8) 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; | **1** | **0** |
| 9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; | **1** | **0** |
| 10) о финансово-хозяйственной деятельности; | **1** | **0** |
| 11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; |  |  |
| 12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; | **1** | **0** |
| 12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; | **1** | **0** |
| 13) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации. | **1** | **0** |

**Доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы (максимум 100, минимум-0): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Наличие комфортных условий для предоставления услуг (показатель 2.1.1):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
 | **1** | **0** |
| 1. наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
 | **1** | **0** |
| 1. наличие и доступность питьевой воды;
 | **1** | **0** |
| 1. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
 | **1** | **0** |
| 1. санитарное состояние помещений организаций;
 | **1** | **0** |
| 1. транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
 |  |  |
| 1. доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).
 | **1** | **0** |

**Количество итоговых баллов по показателю** (*ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ*):

1. Отсутствуют комфортные условия- 0 баллов
2. Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
3. Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
4. Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
5. Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
6. Наличие пяти и более условий из таблицы- 100 баллов.
7. **Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях (показатель 3.1.1):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
 | **1** | **0** |
| 1. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 | **1** | **0** |
| 1. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
 | **1** | **0** |
| 1. наличие сменных кресел-колясок;
 | **1** | **0** |
| 1. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
 | **1** | **0** |

**Количество итоговых баллов по показателю** (*ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ*):

1. Отсутствуют условия доступности для инвалидов- 0 баллов
2. Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
3. Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
4. Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
5. Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
6. Наличие пяти условий из таблицы- 100 баллов
7. **Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель 3.2.1):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
 | 1 | 0 |
| 1. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 | 1 | 0 |
| 1. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
 | 1 | 0 |
| 1. наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению
 | Оценивается в бланке анализа сайта |
| 1. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
 | 1 | 0 |
| 1. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
 | 1 | 0 |

**Количество итоговых баллов по показателю** (*ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ*):

1. Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - 0 баллов
2. Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
3. Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
4. Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
5. Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
6. Наличие пяти и более условий из таблицы- 100 баллов.
7. **Рекомендации, предложения, отзывы ИНТЕРВЬЮЕРА по результатам наблюдения в организации (если были):**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Бланк анализа официального интернет-сайта организации социального
обслуживания**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование сайта:**  |  |
| **Наименование организации социального обслуживания** |  |
| **Дата анализа** |  |
| **Населенный пункт** | **Адрес учреждения** |

1. **Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;
 | **1** | **0** |
| 1. об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;
 | **1** | **0** |
| 1. о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;
 | **1** | **0** |
| 1. о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;
 | **1** | **0** |
| 1. о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты;
 | **1** | **0** |
| 1. о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;
 | **1** | **0** |
| 1. 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;
 | **1** | **0** |
| 1. 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»);
 | **1** | **0** |
| 1. о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);
 | **1** | **0** |
| 1. о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);
 | **1** | **0** |
| 1. о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; 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;
 | **1** | **0** |
| 1. 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;
 | **1** | **0** |
| 1. 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;
 | **1** | **0** |
| 1. 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;
 | **1** | **0** |
| 1. о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);
 | **1** | **0** |
| 1. о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);
 | **1** | **0** |
| 1. о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов);
 | **1** | **0** |
| 1. о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
 | **1** | **0** |
| 1. об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.
 | **1** | **0** |

**Доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы (максимум 100, минимум-0): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1)[[4]](#footnote-5):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Присутствует** | **Отсутствует** |
| 1. телефона,
 | **1** | **0** |
| 1. электронной почты,
 | **1** | **0** |
| 1. формы для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения,
 | **1** | **0** |
| 1. раздела «Часто задаваемые вопросы»,
 | **1** | **0** |
| 1. возможности получения консультации по оказываемым услугам,
 | **1** | **0** |
| 1. обеспечение технической возможности выражения участникам (получателями услуг) мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
 | **1** | **0** |

**Количество итоговых баллов по показателю** (*ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ*):

1. Отсутствуют - 0 баллов
2. Один дистанционный способ взаимодействия - 20 баллов
3. Два дистанционных способа взаимодействия - 40 баллов
4. Три дистанционных способа взаимодействия- 60 баллов
5. Четыре дистанционных способа взаимодействия- 80 баллов
6. Пять и более дистанционных способа взаимодействия- 100 баллов.
7. **Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (показатель 3.2.1):**
8. Присутствует
9. Отсутствует.

**Общий итоговый бланк анализа организации социального обслуживания**

**Наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Форма обслуживания: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Виды предоставляемых услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Метод оценки** | **Максимальная величина** | **Значимость показателя** | **Значение показателя с учетом его значимости** | **Полученные баллы** |
| **Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** |
| 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов |  |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | Анализ сайта | 100 баллов |  |
| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:- телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- обеспечение технической возможности выражения получателями социальных услуг о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Анализ сайта | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов |  |
| 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов |  |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов |  |
| **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** |
| 2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);- санитарное состояние помещений организаций;- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов |  |
| 2.2.1,2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов |  |
| 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов |  |
| **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- сменных кресел-колясок;- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Наблюдение | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов |  |
| 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Наблюдение/Анализ сайта | 100 баллов | 0,4 | 40 баллов |  |
| 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов | 0,3 | 30 баллов |  |
| **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** |
| 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов  | 0,4 | 40 баллов  |  |
| 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов  | 0,4 | 40 баллов  |  |
| 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)). | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов  | 0,2 | 20 баллов  |  |
| **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
| 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым  | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов  | 0,3 | 30 баллов |  |
| 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг:- графиком работы организации | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов  | 0,2 | 20 баллов  |  |
| 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации  | Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование | 100 баллов  | 0,5 | 50 баллов |  |

***Результаты анализа документации организаций социального обслуживания, анализа буклетов, информационных брошюр, материалов, размещенных на информационных стендах непосредственно в организации социального обслуживания при ее посещении,***

***в Интернете, в Министерстве социальной защиты Республики Карелия: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

# Приложение 2.

**Бланк итоговой рейтинговой оценки организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации** | **Итоговый рейтинговый балл (в порядке убывания)** |
| **1** |  |  |
| **2** |  |  |
| **3** |  |  |
| **4** |  |  |
| **5** |  |  |
| **6** |  |  |
| **7** |  |  |
| **8** |  |  |
| **9** |  |  |
| **10** |  |  |
| **11** |  |  |
| **12** |  |  |

1. Возможно изменение выборочной совокупности по организациям социального обслуживания исходя из фактической ситуации при проведении опроса, но не более 30%. [↑](#footnote-ref-2)
2. При наличии нескольких параметров по одному показателю, значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров, установленных ведомственными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества. [↑](#footnote-ref-3)
3. При печати анкет используется шрифт Times New Roman, кегль – 16. [↑](#footnote-ref-4)
4. Функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг будет проверяться посредствам личного анонимного обращения по присутствующим каналам, с целью получения обратной связи. Будет замеряться сам факт получения обратной связи, оперативность ее предоставления, а также содержание ответа. По каждому дистанционному способу будет совершено не менее трех обращений. [↑](#footnote-ref-5)