

**Содержание**

**Благовещенск, 2019**

**Отчет о проведении исследования по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области**



[1. Программа проведения независимой оценки 3](#_Toc25309046)

[1.1. Методологический раздел 3](#_Toc25309047)

[1.2. Методический раздел 5](#_Toc25309048)

[1.3. Организационный раздел 26](#_Toc25309049)

[Проект графика выездов в организации социального обслуживания 29](#_Toc25309050)

[2. Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений 31](#_Toc25309051)

[2.1. Общая характеристика независимой оценки 31](#_Toc25309052)

[2.1.1. Психоневрологические интернаты 35](#_Toc25309053)

[2.1.2. ГКУ Управления социальной защиты 39](#_Toc25309054)

[2.1.3. Специальные дома для одиноких престарелых 55](#_Toc25309055)

[2.1.4. Комплексные центры социального обслуживания населения 58](#_Toc25309056)

[2.1.5. Центры социальной реабилитации и приюты 67](#_Toc25309057)

[2.1.6. Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями здоровья 77](#_Toc25309058)

[2.1.7. Детский дом 79](#_Toc25309059)

[3. Графическое представление результатов независимой оценки в разрезе типов учреждений 81](#_Toc25309060)

[3.1.1. Психоневрологические интернаты 81](#_Toc25309061)

[3.1.2. ГКУ Управления социальной защиты 81](#_Toc25309062)

[3.1.3. Социальные дома для одиноких престарелых 82](#_Toc25309063)

[3.1.4. Комплексные центры социального обслуживания населения 82](#_Toc25309064)

[3.1.5. Центры социальной реабилитации и приюты 82](#_Toc25309065)

[3.1.6. Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями здоровья 83](#_Toc25309066)

[3.1.7. Детский дом 84](#_Toc25309067)

[3.2. Общие итоговые рейтинги по всем учреждениям социального обслуживания, принимавших участие в независимой оценке 84](#_Toc25309068)

[3.3. Общий итоговый рейтинг организаций социального обслуживания в разрезе отдельных показателей 86](#_Toc25309069)

[Приложение 1. 88](#_Toc25309070)

[Приложение 2. 109](#_Toc25309071)

# Программа проведения независимой оценки

# Методологический раздел

**Цель:** организация и проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Амурской области (далее – организации социального обслуживания).

**Задачи исследования:**

1. Получение данных об условиях оказания социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий их оказания организациями социального обслуживания.
2. Интерпретация, оценка и обобщение полученных данных, построение рейтингов организаций социального обслуживания.
3. Выявление основных недостатков в работе организаций социального обслуживания.
4. Формирование предложений об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания.

**Объект исследования:** 24 организации социального обслуживания Амурской области.

**Предмет исследования:** социальные услуги, оказываемые организациями социального обслуживания Амурской области.

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.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | Наименование учреждения | Адрес учреждения |
| 1 | ГКУ АО УСЗН по г. Зея и Зейскому району | 676246, Амурская область, г. Зея, ул. Боровинского, 17а |
| 2 | ГБУ АО «Зейский КЦСОН «Родник» | 676246, Амурская область, г. Зея, ул. Октябрьская, 7 |
| 3 | ГБУ АО «Зейский СП» | 676244, Амурская область, г. Зея, микрорайон Солнечный, 12 |
| 4 | ГАУСО «Мазановский психоневрологический интернат» | 676530, Амурская область, Мазановский район, с. Новокиевский-Увал, ул. Советская, 46 |
| 5 | ГБУ Амурской области «Сапроновский СРЦН «Парусник надежды» | 676521, Амурская область, Мазановский район, с. Сапроново, ул. 30 лет Победы, 12 |
| 6 | ГКУ АО УСЗН по Мазановскому району | 676530, Амурская область, Мазановский район, с. Новокиевский Увал, ул. Советская, 13 |
| 7 | ГБУ АО «Магдагачинский КЦСОН «Гармония» | 676124, Амурская область, Магдагачинский район, п. Магдагачи, ул. Ленина, 19 |
| 8 | ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому району | 676124, Амурская область, Магдагачинский район, п. Магдагачи, ул. К.Маркса, 19 |
| 9 | ГКУ АО УСЗН по Селемджинскому району | 676560, Амурская область, Селемджинский район, п.г.т. Экимчан, ул. Набережная, 2 |
| 10 | ГКУ АО УСЗН по Серышевскому району | 676355, Амурская область, Серышевский район, п. Серышево, ул. Горького, 5 |
| 11 | ГБУ АО «Серышевский СДОП «Милосердие» | 676355, Амурская область, Серышевский район, п. Серышево, ул. Пионерская, 38 |
| 12 | ГКУ АО УСЗН по г.Свободный, ЗАТО Циолковский, Свободненскому району | 676450, Амурская область, г. Свободный,  ул. 40 лет Октября, 92 |
| 13 | ГБУ АО «Свободненский КЦСОН «Лада» | 676450, Амурская область, г. Свободный, ул. К.Маркса, 20 |
| 14 | ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей» | 676450, Амурская область, г. Свободный, ул. М. Чесноковская, 5 |
| 15 | ГБУ АО «Свободненский СДОП «Ветеран» | 676450, Амурская область, г. Свободный, ул. М. Чесноковская, 4/1 |
| 16 | ГАУСО АО «Свободненский специальный (коррекционный) детский дом» | 676400, Амурская область, г. Свободный, ул. К.Маркса, 27 |
| 17 | ГАУ СО АО «Реабилитационный центр «Бардагон» | 676421, Амурская область, Свободненский район, с. Бардагон, ул. Набережная, 33 |
| 18 | ГКУ АО УСЗН по г. Сковородино и Сковородинскому району | 676014, Амурская область, г. Сковородино, ул. Победы, 28 |
| 19 | ГБУ АО «Тындинский СРЦН» | 676266, Амурская область, Тындинский район, с. Чильчи, ул. Ленина, 5 |
| 20 | ГБУ АО «Тындинский КЦСОН» | 678280, Амурская область  г. Тында, ул. Советская, 57 |
| 21 | ГКУ АО УСЗН по г. Тында и Тындинскому району | 676290, Амурская область, г. Тында, ул. 2-я Пятилетка, 72 |
| 22 | ГКУ АО УСЗН по г. Шимановск и Шимановскому району | 676306, Амурская область, г. Шимановск, ул. Комсомольская, 23 |
| 23 | ГАУСО «Мухинский психоневрологический интернат» | 676310, Амурская область, Шимановский район, с. Ключевое, ул. Мухина, б/н  676462, Амурская область, Магдагачинский район, п. Ушумун, ул. Ленина, 63 |
| 24 | ГАУ АО «Шимановский СРЦН» | 676306, Амурская область, г. Шимановск, ул. Ленина, 40 |

# Методический раздел

Группы критериев оценки качества условий оказания услуг, установленные приказом Минтруда России от 23.05.2018 № 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);
2. Опрос получателей социальных услуг.

**Методы сбора информации:**

1. Контент анализ официальных интернет-сайтов

Анализ интернет-сайтов организаций социального обслуживания.

*Объем выборки:* сайты 24 организаций социального обслуживания (входящих в список исследуемых).

1. Опрос получателей услуг методами анкетирования

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

Объем выборки: 6786 респондентов.

1. Визуальное наблюдение

Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг в организации.

1. **Анкетный опрос**

**Структура выборочной совокупности[[1]](#footnote-2)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Доля выборки** |
|  | ГКУ АО УСЗН по г. Зея и Зейскому району | 600 |
|  | ГБУ АО «Зейский КЦСОН «Родник» | 233 |
|  | ГБУ АО «Зейский СП» | 6 |
|  | ГАУСО «Мазановский психоневрологический интернат» | 80 |
|  | ГБУ Амурской области «Сапроновский СРЦН «Парусник надежды» | 13 |
|  | ГКУ АО УСЗН по Мазановскому району | 600 |
|  | ГБУ АО «Магдагачинский КЦСОН «Гармония» | 126 |
|  | ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому району | 600 |
|  | ГКУ АО УСЗН по Селемджинскому району | 600 |
|  | ГКУ АО УСЗН по Серышевскому району | 600 |
|  | ГБУ АО «Серышевский СДОП «Милосердие» | 55 |
|  | ГКУ АО УСЗН по г.Свободный, ЗАТО Циолковский, Свободненскому району | 600 |
|  | ГБУ АО «Свободненский КЦСОН «Лада» | 384 |
|  | ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей» | 30 |
|  | ГБУ АО «Свободненский СДОП «Ветеран» | 17 |
|  | ГАУСО АО «Свободненский специальный (коррекционный) детский дом» | 12 |
|  | ГАУ СО АО «Реабилитационный центр «Бардагон» | 22 |
|  | ГКУ АО УСЗН по г. Сковородино и Сковородинскому району | 600 |
|  | ГБУ АО «Тындинский СРЦН» | 10 |
|  | ГБУ АО «Тындинский КЦСОН» | 137 |
|  | ГКУ АО УСЗН по г. Тында и Тындинскому району | 600 |
|  | ГКУ АО УСЗН по г. Шимановск и Шимановскому району | 600 |
|  | ГАУСО «Мухинский психоневрологический интернат» | 252 |
|  | ГАУ АО «Шимановский СРЦН» | 9 |
|  | ВСЕГО: | 6786 |

**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 оценки качества работы организаций социального обслуживания.

Сбор и обобщение информации в рамках независимой оценки будут проводиться на основании следующих нормативно-правовых актов:

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

- постановления Правительства РФ 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»;

- постановления Правительства РФ от 14.11.2018 № 1373 «О методиках расчета показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;

- полного объема показателей, утвержденных 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»;

- 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, утвержденного 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»;

- 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, утвержденной 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 | Источники информации и способы ее сбора |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации;  - на официальном сайте организации 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 | Анализ информационных стендов в помещениях организации и официальных сайтов организации |
| - 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 социальной сферы 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 | Анализ официального сайта организации |
| - 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, 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 получателей услуг/Личное анкетирование | Опрос потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопросы 2 и 4 в рекомендуемом образце Анкеты) |
| 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 | Изучение условий в помещениях организации, а также вне организации (транспортная доступность, доступность записи на получение услуги) |
| - 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 | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания в очереди | - превышает установленный норматив | 0 баллов | 100 баллов | Онлайн опрос получа-телей услуг/Личное анкети-рование | Опрос потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопрос 5 в рекомендуемом образце Анкеты) |
| - 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 | Опрос потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопрос 6 в рекомендуемом образце Анкеты) |
| **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 | Наблюдение  е | Изучение условий доступности организаций для инвалидов |
| - 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 | Изучение условий доступности услуг для инвалидов |
| - 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 | Опрос потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопрос 8 в рекомендуемом образце Анкеты) |
| **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 | Опрос потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопрос 9 в рекомендуемом образце Анкеты) |
| 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 | Опрос потре-бителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопрос 10 в рекомендуемом образце Ан-кеты) |
| 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 | Опрос потребителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопрос 13 в рекомендуемом образце Анкеты) |
| 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 | Опрос потре-бителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопрос 14 в ре-комендуемом образце Ан-кеты) |
| 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 получателей услуг/Личное анкетирование | Опрос потре-бителей услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н (вопрос 14 в ре-комендуемом образце Ан-кеты) |
| **Итого по критерию 5** | | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |  |  |

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки

качества условий оказания услуг организациями в сфере

социального обслуживания

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:

**base_1_308927_32768**

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:

base_1_308927_32769

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:

base_1_308927_32770

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 base_1_308927_32771 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

base_1_308927_32772

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

base_1_308927_32773

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:

base_1_308927_32774

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:

base_1_308927_32775

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:

base_1_308927_32776

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:

base_1_308927_32777

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:

base_1_308927_32778

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:

base_1_308927_32779

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:

base_1_308927_32780

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:

base_1_308927_32781

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:

base_1_308927_32782

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.

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 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.

**Составление рейтинга организаций социального обслуживания:**

Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается 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 будет составлен общий рейтинг организаций социального обслуживания (входящих в список исследуемых) по типам и формам обслуживания. Будут 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 осуществляется согласно утвержденному графику посещения организаций социального обслуживания.

График посещения организаций социального обслуживания согласовывается 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 будет направлено письмо от Заказчика с информацией о проведении независимой оценки качества социальных услуг. Дата посещения организации будет согласовываться с руководителями оцениваемых организаций социального обслуживания.

Эксперты проводят наблюдение и фиксирование визуальных показателей, дистанционно проводят контент-анализ интернет-сайтов.

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

Основные процедуры анализа данных:

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

2. Данные анализируются 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 (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.

**Результаты проведения независимой оценки**

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

1. перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
2. результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания и информационных стендах в помещениях указанных организаций;
3. результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;
4. значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком 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, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;
5. основные недостатки в работе организаций социальной сферы, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;
6. выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социальной сферы.

**Проект графика выездов в организации социального обслуживания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Дата выезда** |
|  | ГКУ АО УСЗН по г. Зея и Зейскому району | 04.09.2019 |
|  | ГБУ АО «Зейский КЦСОН «Родник» | 04.09.2019 |
|  | ГБУ АО «Зейский СП» | 04.09.2019 |
|  | ГАУСО «Мазановский психоневрологический интернат» | 18.09.2019 |
|  | ГБУ Амурской области «Сапроновский СРЦН «Парусник надежды» | 06.09.2019 |
|  | ГКУ АО УСЗН по Мазановскому району | 18.09.2019 |
|  | ГБУ АО «Магдагачинский КЦСОН «Гармония» | 06.09.2019 |
|  | ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому району | 06.09.2019 |
|  | ГКУ АО УСЗН по Селемджинскому району | 17.09.2019 |
|  | ГКУ АО УСЗН по Серышевскому району | 9.09.2019 |
|  | ГБУ АО «Серышевский СДОП «Милосердие» | 9.09.2019 |
|  | ГКУ АО УСЗН по г.Свободный, ЗАТО Циолковский, Свободненскому району | 10.09.2019 |
|  | ГБУ АО «Свободненский КЦСОН «Лада» | 10.09.2019 |
|  | ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей» | 10.09.2019 |
|  | ГБУ АО «Свободненский СДОП «Ветеран» | 11.09.2019 |
|  | ГАУСО АО «Свободненский специальный (коррекционный) детский дом» | 11.09.2019 |
|  | ГАУ СО АО «Реабилитационный центр «Бардагон» | 11.09.2019 |
|  | ГКУ АО УСЗН по г. Сковородино и Сковородинскому району | 12.09.2019 |
|  | ГБУ АО «Тындинский СРЦН» | 13.09.2019 |
|  | ГБУ АО «Тындинский КЦСОН» | 13.09.2019 |
|  | ГКУ АО УСЗН по г. Тында и Тындинскому району | 13.09.2019 |
|  | ГКУ АО УСЗН по г. Шимановск и Шимановскому району | 16.09.2019 |
|  | ГАУСО «Мухинский психоневрологический интернат» | 17.09.2019 |
|  | ГАУ АО «Шимановский СРЦН» | 16.09.2019 |

1. **Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений**

# Общая характеристика независимой оценки

В ходе подготовки предварительного отчета были проанализированы результаты оценки 24 организаций социального обслуживания Амурской области. В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

* личный опрос получателей услуг/посетителей учреждений социального обслуживания;
* наблюдение в учреждениях социального обслуживания;
* контент-анализ официальных сайтов учреждений социального обслуживания.

По итогам промежуточной оценки было опрошено 6824 респондентов посредством личного анкетирования. По каждому из учреждений социального обслуживания заполнен бланк наблюдения, бланк анализа официального сайта.

**Структура фактической выборочной совокупности:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование**  **организации социального обслуживания** | **Кол-во опрошенных** |
|  | ГКУ АО УСЗН по г. Зея и Зейскому району | 600 |
|  | ГБУ АО «Зейский КЦСОН «Родник» | 233 |
|  | ГБУ АО «Зейский СП» | 8 |
|  | ГАУСО «Мазановский психоневрологический интернат» | 83 |
|  | ГБУ Амурской области «Сапроновский СРЦН «Парусник надежды» | 15 |
|  | ГКУ АО УСЗН по Мазановскому району | 600 |
|  | ГБУ АО «Магдагачинский КЦСОН «Гармония» | 126 |
|  | ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому району | 600 |
|  | ГКУ АО УСЗН по Селемджинскому району | 600 |
|  | ГКУ АО УСЗН по Серышевскому району | 600 |
|  | ГБУ АО «Серышевский СДОП «Милосердие» | 60 |
|  | ГКУ АО УСЗН по г.Свободный, ЗАТО Циолковский, Свободненскому району | 600 |
|  | ГБУ АО «Свободненский КЦСОН «Лада» | 384 |
|  | ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей» | 30 |
|  | ГБУ АО «Свободненский СДОП «Ветеран» | 37 |
|  | ГАУСО АО «Свободненский специальный (коррекционный) детский дом» | 13 |
|  | ГАУ СО АО «Реабилитационный центр «Бардагон» | 27 |
|  | ГКУ АО УСЗН по г. Сковородино и Сковородинскому району | 600 |
|  | ГБУ АО «Тындинский СРЦН» | 10 |
|  | ГБУ АО «Тындинский КЦСОН» | 137 |
|  | ГКУ АО УСЗН по г. Тында и Тындинскому району | 600 |
|  | ГКУ АО УСЗН по г. Шимановск и Шимановскому району | 600 |
|  | ГАУСО «Мухинский психоневрологический интернат» | 252 |
|  | ГАУ АО «Шимановский СРЦН» | 9 |

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.

В целом по результатам проведения независимой оценки фиксируется, что качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Амурской области находится на достаточно высоком уровне. Так, все оцениваемые организации получают итоговые баллы от 399 до 495 при максимально возможном 500 баллов.

Наиболее высокие рейтинговые баллы демонстрируют:

* ГКУ АО УСЗН по г. Зея и Зейскому району
* ГБУ АО «Зейский КЦСОН «Родник»
* ГАУ СО АО «Реабилитационный центр «Бардагон»
* ГКУ АО УСЗН по г. Тында и Тындинскому району.

Чуть ниже, по сравнению с другими организациями, баллы фиксируются:

* ГКУ АО УСЗН по Селемджинскому району
* ГБУ АО «Тындинский СРЦН»
* ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»
* ГАУ АО «Шимановский СРЦН».

# Психоневрологические интернаты

1. *ГАУСО «Мухинский психоневрологический интернат»*

Всего в учреждении опрошено 252 респондента. Общий итоговый балл по учреждению составил: 477.

*Адрес учреждения:* Амурская область, Шимановский район, с. Ключевое, ул. Мухина; Магдагачинский район, п. Ушумун, ул. Ленина, 63.

**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» | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 78 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 99,6 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99,4 |
| Общий балл: макс 500 | 477 |
| Общий балл: макс 100 | 95,4 |

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

* Построить на территории учреждение здание досуговой деятельности (клуб);
* Обновить мебель, усовершенствовать зоны комфортного ожидания услуги, проведения досуга;
* Расширить меню, ассортимент продуктов питания в организациях, предоставляющих услугу питания;

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* Оборудовать территорию учреждения выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов;
* Приобрести тактильные таблицы со шрифтом Брайля.

1. *ГАУСО «Мазановский психоневрологический интернат»*

Всего в учреждении опрошено 83 респондента. Общий итоговый балл по учреждению составил: 457,6.

*Адрес учреждения:* Амурская область, Мазановский район, с. Новокиевский-Увал, ул. Советская, 46.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 92,5 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 96,8 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 77,1 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 94,8 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 96,4 |
| Общий балл: макс 500 | 457,6 |
| Общий балл: макс 100 | 91,52 |

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

* Увеличить количество досуговых мероприятий;
* Обновить мебель, усовершенствовать зоны комфортного ожидания услуги, проведения досуга;
* Расширить меню, ассортимент продуктов питания в организациях, предоставляющих услугу питания;
* Улучшить оснащение учреждения для нужд маломобильных получателей услуг (лифты, пандусы, удобные спуски);
* Обеспечить организацию доступной питьевой водой для посетителей (установить кулеры);
* Расширить перечень услуг, оказываемых организаций;
* Изменить график работы учреждения;

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* Оборудовать территорию учреждения выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов;
* Приобрести тактильные таблицы со шрифтом Брайля;
* Обеспечить инвалидов по слуху и зрению дублированием информации (например: бегущая строка; звукоусиливающее оборудование для глухих и слабослышащих);
* Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху сурдопереводчика.
  + 1. **ГКУ Управления социальной защиты**

1. *ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому району*

Всего в учреждении опрошено 600 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 481,7.

*Адрес учреждения:* Амурская область, Магдагачинский район, п. Магдагачи, ул. К. Маркса, 19.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 98,3 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 95,8 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 88 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 99,6 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100 |
| Общий балл: макс 500 | 481,7 |
| Общий балл: макс 100 | 96,34 |

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

* Установить кулеры с питьевой водой;
* Заменить мебель в зоне ожидания;
* Оборудовать учреждение современным техническим оснащением;
* Расширить площадь учреждения, выделить отдельное здание для управления;

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для маломобильных групп населения;
* Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху сурдопереводчика.

1. *ГКУ АО УСЗН по Селемджинскому району*

Всего в учреждении опрошено 600 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 401,5.

*Адрес учреждения:* Амурская область, Селемджинский район, п.г.т. Экимчан, ул. Набережная, 2

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 73,4 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 78,9 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 50 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99,2 |
| Общий балл: макс 500 | 401,5 |
| Общий балл: макс 100 | 80,3 |

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

* Заменить мебель в учреждении на новую;
* Разместить на информационном стенде в учреждении всю необходимую информацию;
* Оборудовать комфортную зону отдыха в учреждении;
* Установить кулер с питьевой водой;

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для маломобильных групп населения;
* Оборудовать территорию учреждения выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов;
* Приобрести тактильные таблицы со шрифтом Брайля;
* Обеспечить инвалидов по слуху и зрению дублированием информации (например: бегущая строка; звукоусиливающее оборудование для глухих и слабослышащих);
* Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху сурдопереводчика;
* Приобрести сменные кресла-коляски для ММГ.

1. *ГКУ АО УСЗН по г. Зея и Зейскому району*

Всего в учреждении опрошено 600 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 495,2.

*Адрес учреждения:* Амурская область, г. Зея, ул. Боровинского, 17а.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 95,2 |
| 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: макс 500 | 495,2 |
| Общий балл: макс 100 | 99,04 |

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

* Оборудовать комнату матери и ребенка;
* Обеспечить получателей услуг доступом к сети wi-fi;
* Увеличить продолжительность рабочего дня учреждения;

1. *ГКУ АО УСЗН по Серышевскому району*

Всего в учреждении опрошено 600 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 477,2.

*Адрес учреждения:* Амурская область, Серышевский район, п. Серышево, ул. Горького, 5.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 93,8 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 99,2 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 88 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 98 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 98,2 |
| Общий балл: макс 500 | 477,2 |
| Общий балл: макс 100 | 95,44 |

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

* Обеспечить организацию доступной питьевой водой для посетителей (установить кулеры);
* Расширить перечень услуг, оказываемых организаций;
* Обновить мебель, усовершенствовать зоны комфортного ожидания услуги, проведения досуга;
* Обновить мебель;
* Произвести косметический ремонт в помещении;
* Улучшить компьютерное оснащение;
* Оборудовать комфортную зону ожидания;
* Улучшить информирование получателей услуг об оказываемых услугах, об изменениях в законодательстве в данной сфере;
* Ускорить процедуру выдачи справок;
* Сделать более удобный график работы;
* Повысить уровень вежливости и доброжелательности среди персонала, который непосредственно работает с получателями услуг.

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

Разместить на информационном стенде учреждения следующую информацию:

* о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;
* о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;
* 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;

Оборудовать учреждение следующими элементами доступной среды для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

* Оборудовать территорию учреждения выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов;
* Приобрести сменные кресла-коляски для ММГ;
* Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху сурдопереводчика.

1. *ГКУ АО УСЗН по Мазановскому району*

Всего в учреждении опрошено 600 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 412,6.

*Адрес учреждения:* Амурская область, Мазановский район, с. Новокиевский Увал, ул. Советская, 13.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 50,5 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 96,1 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 66 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100 |
| Общий балл: макс 500 | 412,6 |
| Общий балл: макс 100 | 82,52 |

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

* Обеспечить организацию доступной питьевой водой для посетителей (установить кулеры);
* Расширить перечень услуг, оказываемых организаций;
* Обновить мебель, усовершенствовать зоны комфортного ожидания услуги, проведения досуга.

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* Создать официальный сайт учреждения.

Разместить на информационном стенде учреждения следующую информацию:

* о дате государственной регистрации организации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах, о режиме, графике работы, о контактных телефонах и об адресах электронной почты;
* о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
* о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
* о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
* о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников;
* о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;
* 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;
* информация о проведении независимой оценки качества.

Оборудовать учреждение элементами доступной среды для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

1. *ГКУ АО УСЗН по г. Свободный, ЗАТО Циолковский, Свободненскому району*

Всего в учреждении опрошено 600 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 472,4.

*Адрес учреждения:* Амурская область, г. Свободный, ул. 40 лет Октября, 92.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 90,4 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 95,7 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 88 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 99 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99,3 |
| Общий балл: макс 500 | 472,4 |
| Общий балл: макс 100 | 94,48 |

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

* Усовершенствовать зоны ожидания услуги;
* Оборудовать бесплатный пункт зарядки телефонов;
* Обновить мебель;
* Повысить уровень вежливости и компетентности персонала (цитата получателя услуг: «*Когда я обратился за адресной помощью в каб. №1 со мной грубо, с упреками специалист разговаривала, и вместо 3000 руб. выплатили 1500 руб. Я бы хотел еще полностью получить 1500 руб., т.к. финансовое положение тяжелое*»);
* Переоборудовать зону приема получателей услуг: установить перегородки между рабочими местами специалистов;
* Улучшить оснащение рабочей зоны;
* Оборудовать парковку;
* Установить терминал электронной очереди;
* Оборудовать гардероб;
* Оборудовать комнату матери и ребенка;
* Установить кулеры с питьевой водой.

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

Разместить на официальном сайте учреждения следующую информацию:

* о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;
* о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги;
* о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;
* о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;
* 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. *ГКУ АО УСЗН по г. Сковородино и Сковородинскому району*

Всего в учреждении опрошено 600 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 439,4.

*Адрес учреждения:* Амурская область, г. Сковородино, ул. Победы, 28.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 80,6 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 87,7 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 72 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99,1 |
| Общий балл: макс 500 | 439,4 |
| Общий балл: макс 100 | 87,88 |

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

* Установить кулеры с питьевой водой для получателей услуг.

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

Разместить на официальном сайте учреждения следующую информацию:

* о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;
* о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги;
* о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг;
* о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;
* о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;
* 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;
* Разместить на информационном стенде учреждения всю необходимую информацию.

1. *ГКУ АО УСЗН по г. Тында и Тындинскому району*

Всего в учреждении опрошено 600 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 489,8.

*Адрес учреждения:* Амурская область, г. Тында, ул. 2-я Пятилетка, 72.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 94 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 97 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 100 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 99,8 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99 |
| Общий балл: макс 500 | 489,8 |
| Общий балл: макс 100 | 97,84 |

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

* Обеспечить организацию доступной питьевой водой для посетителей (установить кулеры);
* Обновить мебель, усовершенствовать зоны комфортного ожидания услуги, проведения досуга: установить дополнительные места для сидения в зоне ожидания, установить телевизор;
* Установить кондиционер в учреждении;
* Улучшить информирование населения об изменениях в законодательстве;
* Обновить компьютерную технику;
* Создать многоканальную телефонную линию;
* Оборудовать игровую комнату для детей;
* Установить автомат с холодными и горячими напитками и перекусами;

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

Разместить на официальном сайте учреждения следующую информацию:

* о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;
* об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;
* о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;
* о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги;
* о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг;
* о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;
* 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. *ГКУ АО УСЗН по г. Шимановск и Шимановскому району*

Всего в учреждении опрошено 600 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 482,8.

*Адрес учреждения:* Амурская область, г. Шимановск, ул. Комсомольская, 23.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 91 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 99,4 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 94 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 99,2 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99,2 |
| Общий балл: макс 500 | 482,8 |
| Общий балл: макс 100 | 96,56 |

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

* Обеспечить организацию доступной питьевой водой для посетителей (установить кулеры);
* Расширить перечень услуг, оказываемых организаций;

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

Обеспечить учреждение сменными креслами-колясками для маломобильных групп населения.

* + 1. **Специальные дома для одиноких престарелых**

1. *ГБУ АО «Серышевский СДОП «Милосердие»*

Всего в учреждении опрошено 55 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 457,1.

*Адрес учреждения:* Амурская область, Серышевский район, п. Серышево, ул. Пионерская, 38.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 92,3 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 99,7 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 65,1 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100 |
| Общий балл: макс 500 | 457,1 |
| Общий балл: макс 100 | 91,42 |

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

* Расширить перечень предоставляемых услуг;
* Включить в список предоставление государственных услуг;
* Увеличить количество посещений учреждения;

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* На официальном сайте учреждения разместить всю необходимую информацию:

- 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;

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

* Оборудовать территорию учреждения выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов;
* Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;
* Приобрести тактильные таблицы со шрифтом Брайля;
* Обеспечить инвалидов по слуху и зрению дублированием информации (например: бегущая строка; звукоусиливающее оборудование для глухих и слабослышащих);
* Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху сурдопереводчика;
* Оборудовать учреждение адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами.

1. *ГБУ АО «Свободненский СДОП «Ветеран»*

Всего в учреждении опрошено 37 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 468,3.

*Адрес учреждения:* Амурская область, г. Свободный, ул. М. Чесноковская, 4/1.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 98,3 |
| 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: макс 500 | 468,3 |
| Общий балл: макс 100 | 93,66 |

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;
* Приобрести тактильные таблицы со шрифтом Брайля;
* Обеспечить инвалидов по слуху и зрению дублированием информации (например: бегущая строка; звукоусиливающее оборудование для глухих и слабослышащих);
* Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху сурдопереводчика.
  + 1. **Комплексные центры социального обслуживания населения**

1. *ГБУ АО «Зейский КЦСОН «Родник»*

Всего в учреждении опрошено 233 респондента. Общий итоговый балл по учреждению составил: 494,9.

*Адрес учреждения:* Амурская область, г. Зея, ул. Октябрьская, 7.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 95,7 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 99,6 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 100 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 99,6 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100 |
| Общий балл: макс 500 | 494,9 |
| Общий балл: макс 100 | 98,98 |

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* На официальном сайте учреждения разместить всю необходимую информацию:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;

- 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;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов);

* На информационном стенде в учреждении разместить информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

1. *ГБУ АО «Магдагачинский КЦСОН «Гармония»*

Всего в учреждении опрошено 126 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 485,17.

*Адрес учреждения:* Амурская область, Магдагачинский район, п. Магдагачи, ул. Ленина, 19.

**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» | 98,8 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 92,8 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99,5 |
| Общий балл: макс 500 | 485,17 |
| Общий балл: макс 100 | 97,14 |

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

* Обеспечить организацию доступной питьевой водой для посетителей (установить кулеры);
* Принять в штат психолога;
* Обновить мебель, усовершенствовать зоны комфортного ожидания услуги, проведения досуга.

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* На официальном сайте учреждения разместить всю необходимую информацию:

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;

* Оборудовать территорию учреждения выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов.

1. *ГБУ АО «Свободненский КЦСОН «Лада»*

Всего в учреждении опрошено 384 респондента. Общий итоговый балл по учреждению составил: 480,2.

*Адрес учреждения:* Амурская область, г. Свободный, ул. К.Маркса, 20.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 87,3 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 99,3 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 94 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 99,6 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100 |
| Общий балл: макс 500 | 480,2 |
| Общий балл: макс 100 | 96,04 |

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

* Улучшить оснащение учреждения для нужд маломобильных получателей услуг (лифты, пандусы, удобные спуски);

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* На официальном сайте учреждения разместить всю необходимую информацию:

- 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;

* На информационном стенде учреждения разместить всю необходимую информацию;
* Оборудовать территорию учреждения выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов.

1. *ГБУ АО «Тындинский КЦСОН»*

Всего в учреждении опрошено 137 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 472,4.

*Адрес учреждения:* Амурская область, г. Тында, ул. Советская, 57.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 78,8 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 98,3 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 97,6 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 98,6 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 99,1 |
| Общий балл: макс 500 | 472,4 |
| Общий балл: макс 100 | 94,48 |

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

* Расширить штат специалистов в учреждении;
* Расширить перечень ТСР;
* Установить кулер с питьевой водой;
* Обновить мебель, усовершенствовать зоны комфортного ожидания услуги, проведения досуга;
* Расширить перечень предоставляемых услуг;
* Принять в штат дефектолога;
* Оказывать логопедический массаж;
* Увеличить количество занятий в неделю с логопедом и психологом;
* Добавить занятия с инструктором ЛФК;

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* На официальном сайте учреждения разместить всю необходимую информацию:

- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;

- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг;

- о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;

- 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;

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

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг;

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

* Обеспечить инвалидов по слуху и зрению дублированием информации (например: бегущая строка; звукоусиливающее оборудование для глухих и слабослышащих).
  + 1. **Центры социальной реабилитации и приюты**

1. *ГБУ АО «Зейский СП»*

Всего в учреждении опрошено 8 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 407.

*Адрес учреждения:* Амурская область, г. Зея, м-н Солнечный, 12.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 55,9 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 52 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100 |
| Общий балл: макс 500 | 407,9 |
| Общий балл: макс 100 | 81,58 |

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

* Расширить меню, ассортимент продуктов питания в организациях, предоставляющих услугу питания;
* Обновить мебель, усовершенствовать зоны комфортного ожидания услуги, проведения досуга.

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* Оборудовать учреждение адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами;
* Приобрести сменные кресла-коляски для ММГ;
* Приобрести тактильные таблицы со шрифтом Брайля;
* Обеспечить инвалидов по слуху и зрению дублированием информации (например: бегущая строка; звукоусиливающее оборудование для глухих и слабослышащих);
* Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;
* Создать официальный сайт учреждения;
* Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху сурдопереводчика.

1. *ГБУ Амурской области «Сапроновский СРЦН «Парусник надежды»*

Всего в учреждении опрошено 15 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 445,9.

*Адрес учреждения:* Амурская область, Мазановский район, с. Сапроново, ул. 30 лет Победы, 12.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 91,9 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 54 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100 |
| Общий балл: макс 500 | 445,9 |
| Общий балл: макс 100 | 89,18 |

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

* Расширить меню, ассортимент продуктов питания в организациях, предоставляющих услугу питания;
* Обновить мебель, усовершенствовать зоны комфортного ожидания услуги, проведения досуга;
* Улучшить оснащение учреждения для нужд маломобильных получателей услуг (лифты, пандусы, удобные спуски);
* Обеспечить организацию доступной питьевой водой для посетителей (установить кулеры);

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* Разместить всю необходимую информацию на официальном сайте учреждения:

- о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

- о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;

- 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;

- копии лицензий на осуществление деятельности;

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

* Разместить всю необходимую информацию на информационном стенде в учреждении;
* Оборудовать входную группу пандусами/ подъемными платформами;
* Оборудовать территорию учреждения выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов;
* Приобрести сменные кресла-коляски для ММГ;
* Обеспечить инвалидов по слуху и зрению дублированием информации (например: бегущая строка; звукоусиливающее оборудование для глухих и слабослышащих);
* Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху сурдопереводчика;
* Приобрести тактильные таблицы со шрифтом Брайля;
* Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

1. *ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей»*

Всего в учреждении опрошено 30 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 400,7.

*Адрес учреждения:* Амурская область, г. Свободный, ул. М. Чесноковская, 5.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 54,7 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 46 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100 |
| Общий балл: макс 500 | 400,7 |
| Общий балл: макс 100 | 80,14 |

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* Создать официальный сайт учреждения;
* Оборудовать входную группу пандусами/ подъемными платформами;
* Оборудовать территорию учреждения выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов;
* Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;
* Приобрести сменные кресла-коляски для ММГ;
* Обеспечить инвалидов по слуху и зрению дублированием информации (например: бегущая строка; звукоусиливающее оборудование для глухих и слабослышащих);
* Приобрести тактильные таблицы со шрифтом Брайля;
* Оборудовать учреждение адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами.

1. *ГБУ АО «Тындинский СРЦН»*

Всего в учреждении опрошено 10 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 400,5.

*Адрес учреждения:* Амурская область, Тындинский район, с. Чильчи, ул. Ленина, 5.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 92,5 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 8 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100 |
| Общий балл: макс 500 | 400,5 |
| Общий балл: макс 100 | 80,1 |

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

* Обновить мебель в учреждении;
* Установить спортивную площадку;
* Оборудовать учреждение игровым комплексом;
* Проводить культурно-досуговые мероприятия, походы в кино, театры, музеи;

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

На официальном сайте учреждения разместить всю необходимую информацию:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;

- 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;

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

* На информационном стенде в учреждении разместить информацию о проведении независимой оценки качества;
* Оборудовать входную группу пандусами/ подъемными платформами;
* Оборудовать территорию учреждения выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов;
* Приобрести сменные кресла-коляски для ММГ;
* Обеспечить инвалидов по слуху и зрению дублированием информации (например: бегущая строка; звукоусиливающее оборудование для глухих и слабослышащих);
* Приобрести тактильные таблицы со шрифтом Брайля;
* Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;
* Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху сурдопереводчика;
* Оборудовать учреждение адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами.

1. *ГАУ АО «Шимановский СРЦН»*

Всего в учреждении опрошено 9 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 399,2.

*Адрес учреждения:* Амурская область, г. Шимановск, ул. Ленина, 40.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 99,1 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 100 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 30 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100 |
| Общий балл: макс 500 | 429,1 |
| Общий балл: макс 100 | 85,82 |

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

* Обновить мебель, усовершенствовать зоны комфортного ожидания услуги, проведения досуга;
* Улучшить оснащение учреждения для маломобильных граждан;

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* Оборудовать входную группу пандусами/ подъемными платформами;
* Оборудовать территорию учреждения выделенной стоянкой для автотранспортных средств инвалидов;
* Оборудовать учреждение адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами;
* Приобрести сменные кресла-коляски для ММГ;
* Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;
* Обеспечить инвалидов по слуху и зрению дублированием информации (например: бегущая строка; звукоусиливающее оборудование для глухих и слабослышащих);
* Приобрести тактильные таблицы со шрифтом Брайля;
* Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху сурдопереводчика.
  + 1. **Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями здоровья**

1. *ГАУ СО АО «Реабилитационный центр «Бардагон»*

Всего в учреждении опрошено 27 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 491,6.

*Адрес учреждения:* Амурская область, Свободненский район, с. Бардагон, ул. Набережная, 33.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 92,8 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 98,8 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 100 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 100 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100 |
| Общий балл: макс 500 | 491,6 |
| Общий балл: макс 100 | 98,32 |

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

* Расширить меню, ассортимент продуктов питания в организациях, предоставляющих услугу питания;
* Обновить мебель, усовершенствовать зоны комфортного ожидания услуги, проведения досуга;
* Расширить спектр предоставляемых услуг для детей с РАС;
* Оборудовать бассейн для маломобильных граждан;
* Увеличить количество оборудования для реабилитации;
* Заменить телевизоры в палатах на новые;
* Чаще менять детские игрушки в игровой;

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* На официальном сайте учреждения разместить всю необходимую информацию:

- об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг;

- о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;

- адреса электронной почты у руководителя, его заместителей;

- о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);

- о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг;

- о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг;

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания;

- 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;

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

* + 1. **Детский дом**

1. *ГАУСО АО «Свободненский специальный (коррекционный) детский дом»*

Всего в учреждении опрошено 13 респондентов. Общий итоговый балл по учреждению составил: 429.

*Адрес учреждения:* Амурская область, г. Свободный, ул. К.Маркса, 27.

**Итоговые баллы в разрезе критериев оценки:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Балл** |
| 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» | 86,8 |
| 1. «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» | 95,2 |
| 1. «Доступность услуг для инвалидов» | 53,6 |
| 1. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» | 93,4 |
| 1. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 100 |
| Общий балл: макс 500 | 429 |
| Общий балл: макс 100 | 85,8 |

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

* Улучшить оснащение учреждения для нужд маломобильных получателей услуг (лифты, пандусы, удобные спуски);
* Обеспечить организацию доступной питьевой водой для посетителей (установить кулеры);
* Обновить мебель, усовершенствовать зоны комфортного ожидания услуги, проведения досуга;

*Экспертной группой были даны следующие рекомендации:*

* На информационном стенде в учреждении разместить информацию о финансово-хозяйственной деятельности;
* Оборудовать учреждение адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проемами;
* Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;
* Обеспечить инвалидов по слуху и зрению дублированием информации (например: бегущая строка; звукоусиливающее оборудование для глухих и слабослышащих);
* Приобрести тактильные таблицы со шрифтом Брайля;
* Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху сурдопереводчика.

# 

1. **Графическое представление результатов независимой оценки в разрезе типов учреждений**
   * 1. **Психоневрологические интернаты**
     2. **ГКУ Управления социальной защиты**
     3. **Социальные дома для одиноких престарелых**
     4. **Комплексные центры социального обслуживания населения**
     5. **Центры социальной реабилитации и приюты**
     6. **Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями здоровья**
     7. **Детский дом**
   1. **Общие итоговые рейтинги по всем учреждениям социального обслуживания, принимавших участие в независимой оценке**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *№* | *Наименование учреждения* | *Интегральное значение*  *(макс.500)* | *Интегральное значение*  *(макс.100)* | *Рейтинговый балл* |
| 1 | ГКУ АО УСЗН по г. Зея и Зейскому району | 495,2 | 99,04 | **1** |
| 2 | ГБУ АО «Зейский КЦСОН «Родник» | 494,9 | 98,98 | **2** |
| 3 | ГАУ СО АО «Реабилитационный центр «Бардагон» | 491,6 | 98,32 | **3** |
| 4 | ГКУ АО УСЗН по г. Тында и Тындинскому району | 489,8 | 97,84 | **4** |
| 5 | ГБУ АО «Магдагачинский КЦСОН «Гармония» | 485,17 | 97,14 | **5** |
| 6 | ГКУ АО УСЗН по г. Шимановск и Шимановскому району | 482,8 | 96,56 | **6** |
| 7 | ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому району | 481,7 | 96,34 | **7** |
| 8 | ГБУ АО «Свободненский КЦСОН «Лада» | 480,2 | 96,04 | **8** |
| 9 | ГКУ АО УСЗН по Серышевскому району | 477,2 | 95,44 | **9** |
| 10 | ГАУСО «Мухинский психоневрологический интернат» | 477 | 95,4 | **10** |
| 11 | ГКУ АО УСЗН по г. Свободный, ЗАТО Циолковский, Свободненскому району | 472,4 | 94,48 | **11** |
| 12 | ГБУ АО «Тындинский КЦСОН» | 472,4 | 94,48 | **12** |
| 13 | ГБУ АО «Свободненский СДОП «Ветеран» | 468,3 | 93,66 | **13** |
| 14 | ГАУСО «Мазановский психоневрологический интернат» | 457,6 | 91,52 | **14** |
| 15 | ГБУ АО «Серышевский СДОП «Милосердие» | 457,1 | 91,42 | **15** |
| 16 | ГБУ Амурской области «Сапроновский СРЦН «Парусник надежды» | 445,9 | 89,18 | **16** |
| 17 | ГКУ АО УСЗН по г. Сковородино и Сковородинскому району | 439,4 | 87,88 | **17** |
| 18 | ГАУ АО «Шимановский СРЦН» | 399,2 | 85,82 | **18** |
| 19 | ГАУСО АО «Свободненский специальный (коррекционный) детский дом» | 429 | 85,8 | **19** |
| 20 | ГКУ АО УСЗН по Мазановскому району | 412,6 | 82,52 | **20** |
| 21 | ГБУ АО «Зейский СП» | 407 | 81,58 | **21** |
| 22 | ГКУ АО УСЗН по Селемджинскому району | 401,5 | 80,3 | **23** |
| 23 | ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей» | 400,7 | 80,14 | **22** |
| 24 | ГБУ АО «Тындинский СРЦН» | 400,5 | 80,1 | **24** |

* 2. **Общий итоговый рейтинг организаций 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** | **Итоговый рейтинговый балл** |
| **Макс 100 баллов** | **Макс 100 баллов** | **Макс 100 баллов** | **Макс 100 баллов** | **Макс 100 баллов** | **Макс 500 баллов** | **Макс**  **100**  **баллов** |
| 1 | ГКУ АО УСЗН по г. Зея и Зейскому району | 95,2 | 100 | 100 | 100 | 100 | 495,2 | 99,04 |
| 2 | ГБУ АО «Зейский КЦСОН «Родник» | 95,7 | 99,6 | 100 | 99,6 | 100 | 494,9 | 98,98 |
| 3 | ГАУ СО АО «Реабилитационный центр «Бардагон» | 92,8 | 98,8 | 100 | 100 | 100 | 491,6 | 98,32 |
| 5 | ГКУ АО УСЗН по г. Тында и Тындинскому району | 94 | 97 | 100 | 99,8 | 99 | 489,8 | 97,84 |
| 4 | ГБУ АО «Магдагачинский КЦСОН «Гармония» | 94,6 | 98,8 | 92,8 | 100 | 99,5 | 485,17 | 97,14 |
| 9 | ГКУ АО УСЗН по г. Шимановск и Шимановскому району | 91 | 99,4 | 94 | 99,2 | 99,2 | 482,8 | 96,56 |
| 7 | ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому району | 98,3 | 95,8 | 88 | 99,6 | 100 | 481,7 | 96,34 |
| 6 | ГБУ АО «Свободненский КЦСОН «Лада» | 87,3 | 99,3 | 94 | 99,6 | 100 | 480,2 | 96,04 |
| 12 | ГКУ АО УСЗН по Серышевскому району | 93,8 | 99,2 | 88 | 98 | 98,2 | 477,2 | 95,44 |
| 8 | ГАУСО «Мухинский психоневрологический интернат» | 100 | 100 | 78 | 99,6 | 99,4 | 477 | 95,4 |
| 10 | ГБУ АО «Тындинский КЦСОН» | 79 78,8 | 98,3 | 97,6 | 98,6 | 99,1 | 472,4 | 94,48 |
| 11 | ГКУ АО УСЗН по г. Свободный, ЗАТО Циолковский, Свободненскому району | 90,4 | 95,7 | 88 | 99 | 99,3 | 472,4 | 94,48 |
| 17 | ГБУ АО «Свободненский СДОП «Ветеран» | 98,3 | 100 | 70 | 100 | 100 | 468,3 | 93,66 |
| 13 | ГАУСО «Мазановский психоневрологический интернат» | 92,5 | 96,8 | 77,1 | 94,8 | 96,4 | 457,6 | 91,52 |
| 14 | ГБУ АО «Серышевский СДОП «Милосердие» | 92,3 | 99,7 | 65,1 | 100 | 100 | 457,1 | 91,42 |
| 15 | ГБУ Амурской области «Сапроновский СРЦН «Парусник надежды» | 91,9 | 100 | 54 | 100 | 100 | 445,9 | 89,18 |
| 16 | ГКУ АО УСЗН по г. Сковородино и Сковородинскому району | 80,6 | 87,7 | 72 | 100 | 99,1 | 439,4 | 87,88 |
| 23 | ГАУ АО «Шимановский СРЦН» | 99,1 | 100 | 30 | 100 | 100 | 429,1 | 85,82 |
| 18 | ГАУСО АО «Свободненский специальный (коррекционный) детский дом» | 86,8 | 95,2 | 53,6 | 93,4 | 100 | 429 | 85,8 |
| 20 | ГКУ АО УСЗН по Мазановскому району | 50,5 | 96,1 | 66 | 100 | 100 | 412,6 | 82,52 |
| 19 | ГБУ АО «Зейский СП» | 55,9 | 100 | 52 | 100 | 100 | 407,9 | 81,58 |
| 24 | ГКУ АО УСЗН по Селемджинскому району | 73,4 | 78,9 | 50 | 100 | 99,2 | 401,5 | 80,3 |
| 21 | ГБУ АО «Свободненский социальный приют для детей» | 54,7 | 100 | 46 | 100 | 100 | 400,7 | 80,14 |
| 22 | ГБУ АО «Тындинский СРЦН» | 92,5 | 100 | 8 | 100 | 100 | 400,5 | 80,1 |

# Приложение 1.

**АНКЕТА опроса СОВЕРШЕННОЛЕТНИХ 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**

*Уважаемый респондент, просим Вас принять участие*

*в независимой оценке условий услуг в сфере социального обслуживания. Исследование проводится по инициативе Департамента социального развития Амурской области. 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)**

*ВОПРОС ДЛЯ ВСЕХ УЧРЕЖДЕНИЙ, КРОМЕ ГКУ УСЗН*

1. не более 10 рабочих дней
2. от 10 до 12 рабочих дней
3. от 12 до 15 рабочих дней
4. более 15 рабочих дней
5. **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)**
6. Да, своевременно или ранее установленного срока
7. Нет, не своевременно
8. **Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации социального обслуживания? (показатель 2.3.1)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерий оценки** | **Удовлетворён** | **Не удовлетворен** |
| наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); | 1 | 0 |
| наличие и понятность навигации в помещении организации; | 1 | 0 |
| наличие и доступность питьевой воды в помещении организации, санитарно-гигиенических помещений в организации; | 1 | 0 |
| удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; | 1 | 0 |
| транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); | 1 | 0 |
| 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) | 1 | 0 |

1. **Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**
2. Да
3. Нет (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 12)
4. **Удовлетворены ли Вы доступностью услуг организации социального обслуживания для инвалидов? (показатель 3.3.1)**
5. Полностью удовлетворен
6. Скорее удовлетворен
7. Скорее не удовлетворен
8. Полностью не удовлетворен
9. **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)**
10. Полностью удовлетворен
11. Скорее удовлетворен
12. Скорее не удовлетворен
13. Полностью не удовлетворен
14. **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)**
15. Полностью удовлетворен
16. Скорее удовлетворен
17. Скорее не удовлетворен
18. Полностью не удовлетворен
19. **Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?**
20. Да
21. Нет (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 16)
22. **Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия? (показатель 4.3.1)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дистанционные формы взаимодействия** | **Удовлетворён** | **Не удовлетворён** |
| по телефону | 1 | 0 |
| по электронной почте | 1 | 0 |
| с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 1 | 0 |

1. **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)**
2. Да, порекомендовал бы
3. Нет, не стал бы рекомендовать.
4. **Удовлетворены ли Вы графиком работы организации социального обслуживания (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)? (показатель 5.2.1)**
5. Полностью удовлетворен
6. Скорее удовлетворен
7. Скорее не удовлетворен
8. Полностью не удовлетворен
9. **Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания социальных услуг в организации? (показатель 5.3.1)**
10. Полностью удовлетворен
11. Скорее удовлетворен
12. Скорее не удовлетворен
13. Полностью не удовлетворен
14. **Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?**
15. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
16. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
17. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
18. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
19. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
20. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
21. **Пол получателя услуг** (*ЗАПОЛНЯЕТСЯ ИНТЕРВЬЮЕРОМ)*
22. Мужской
23. Женский.
24. **Возраст получателя услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_ лет.**

**АНКЕТА опроса ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ 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**

*Уважаемый респондент, просим Вас принять участие*

*в независимой оценке условий услуг в сфере социального обслуживания. Исследование проводится по инициативе Департамента социального развития Амурской области. 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*)

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

**2. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?**

1) Да

2) Нет (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 4)

**3. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)**

1) Да, удовлетворен

2) Нет, не удовлетворен

**4. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о деятельности организации социального обслуживания?**

1) Да

2) Нет (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 6)

**5. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)**

1) Да, удовлетворен

2) Нет, не удовлетворен.

**6. Укажите время, в течение которого Вы вынуждены были ожидать получения услуги в очереди: (показатель 2.2.1)**

1) не более 15 минут

2) от 15 до 18 минут

3) от 18 до 22 минут

4) более 22 минут

**7. Сколько рабочих дней прошло с момента подачи заявления о предоставлении социальных услуг до момента заключения договора?****(показатель 2.2.1)**

*ВОПРОС ДЛЯ ВСЕХ УЧРЕЖДЕНИЙ, КРОМЕ ГКУ УСЗН*

1) не более 10 рабочих дней

2) от 10 до 12 рабочих дней

3) от 12 до 15 рабочих дней

4) более 15 рабочих дней

**8. 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)**

1) Да, своевременно или ранее установленного срока

2) Нет, не своевременно

**9. Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации социального обслуживания? (показатель 2.3.1)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерий оценки** | **Удовлетворён** | **Не удовлетворен** |
| наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); | 1 | 0 |
| наличие и понятность навигации в помещении организации; | 1 | 0 |
| наличие и доступность питьевой воды в помещении организации, санитарно-гигиенических помещений в организации; | 1 | 0 |
| удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; | 1 | 0 |
| транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); | 1 | 0 |
| 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) | 1 | 0 |

**10. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?**

1) Да

2) Нет (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 12)

**11. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг организации социального обслуживания для инвалидов? (показатель 3.3.1)**

1) Полностью удовлетворен

2) Скорее удовлетворен

3) Скорее не удовлетворен

4) Полностью не удовлетворен

**12. 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)**

1) Полностью удовлетворен

2) Скорее удовлетворен

3) Скорее не удовлетворен

4) Полностью не удовлетворен

**13. 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)**

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Полностью не удовлетворен

**14. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?**

1. Да
2. Нет (ПЕРЕХОД К ВОПРОСУ 16)

**15. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия? (показатель 4.3.1)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дистанционные формы взаимодействия** | **Удовлетворён** | **Не удовлетворён** |
| по телефону | 1 | 0 |
| по электронной почте | 1 | 0 |
| с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 1 | 0 |

**16. 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)**

1. Да, порекомендовал бы
2. Нет, не стал бы рекомендовать.

**17. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации социального обслуживания (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)? (показатель 5.2.1)**

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Полностью не удовлетворен

**18. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания социальных услуг в организации? (показатель 5.3.1)**

1. Полностью удовлетворен
2. Скорее удовлетворен
3. Скорее не удовлетворен
4. Полностью не удовлетворен

**19. Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?** *(ВОЗМОЖНО НЕСКОЛЬКО ВАРИАНТОВ ОТВЕТА)*

1) изменить график работы учреждения;

2) улучшить оснащение учреждения для нужд маломобильных получателей услуг (лифты, пандусы, удобные спуски);

3) обеспечить организацию доступной питьевой водой для посетителей (установить кулеры);

4) расширить меню, ассортимент продуктов питания в организациях, предоставляющих услугу питания;

5) расширить перечень услуг, оказываемых организаций;

6) обновить мебель, усовершенствовать зоны комфортного ожидания услуги, проведения досуга;

7) другое (укажите, что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**20. Пол получателя услуг** (*ЗАПОЛНЯЕТСЯ ИНТЕРВЬЮЕРОМ)*

1. Мужской
2. Женский.

**21. 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):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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 |  |

# 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)