****

Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М. Сперанского, д. 37, кв. 56, тел. 8 929 2660690 e-mail: [sociologos@bk.ru](mailto:sociologos@bk.ru)

ИНН/КПП 7203342002/720301001, р/с 40702810200020018429 в Филиале № 6602 ВТБ 24 (ПАО)

к/с 30101810965770000413 БИК 046577413

|  |  |
| --- | --- |
| **Согласовано:**  Начальник Главного управления  социальной защиты населения  Курганской области  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Ю. Ситникова  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. | **Утверждаю:**  Генеральный директор  Общества с ограниченной  ответственностью «Эмпирика»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.В. Рупп  «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. |

Аналитический отчёт

по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения

Курганской области

Тюмень, 2023 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**ВВЕДЕНИЕ** 3](#_Toc39664902)

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг**

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации 10

2. Показатели, характеризующие комфортность предоставления услуг 13

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов 15

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников 18

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг 20

**Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки**22

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**23

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

1. Бланк контент-анализа официальных сайтов на 2 л.

2. Формы анкет для получателей услуг на 4 л.

3. Формы документов для фиксации первичной информации на 3 л.

4. Итоговые значения показателей независимой оценки на 1 л.

## ВВЕДЕНИЕ

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации. Критерием качества социального обслуживания для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, является формирование у них социальной субъектности, а для социально активных слоев, желающих получать социальные услуги, повышение уровня социальной субъектности, т.е. улучшение качества жизнедеятельности.

В данный момент согласно действующему законодательству под независимой оценкой качества оказания услуг организациями социальной сферы понимается одна из форм общественного контроля, которая проводится уполномоченным общественным советом в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг социальными организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Качество услуги определяется степенью расхождений между ожиданиями потребителей и их восприятием услуг. То есть, чем в большей степени совпадут ожидания и реальность, тем выше клиент оценит свою степень удовлетворенности работой организации.

Особенностями независимой оценки является то, что независимая оценка — это инициатива «сверху», то есть инициатива власти, активно подхваченная и осваиваемая «снизу» различными организациями. Поэтому ее процедура регламентирована и закреплена в нормативно-правовых документах, а ее результаты встроены в государственную систему информирования. Во-вторых, независимой оценке подвержены все учреждения социального обслуживания (периодичность проверки не реже раза в 3 года). В- третьих, независимой оценке подлежит только та часть организации оказания услуг, которая связана с удовлетворенностью получения услуг для граждан. И последнее, независимая оценка подразумевает оценку качества в динамике, то есть предусматривается возможность сравнения организаций между собой и сравнения динамики изменений показателей по одной организации.

Результатом проведения независимой оценки обязательно является открытая информация о результатах оценки, которой может воспользоваться любое заинтересованное лицо, содержащая рейтинги и рекомендации по улучшению работы для каждой оцененной организации. Независимая оценка организаций, оказывающих социальные услуги, проводится на основе следующих принципов:

* законность;
* открытость и публичность;
* независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;
* полнота информации, используемой для проведения оценки;
* компетентность и профессионализм членов общественного совета.

Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, проводится **в целях**:

* улучшения информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих услуги в определенной социальной сфере;
* установления диалога между социальными организациями и гражданами — потребителями услуг (их законными представителями);
* повышения качества организации услуг населению в социальной сфере.

В ходе проведения независимой оценки для достижения указанных целей должны быть решены следующие **задачи**:

* выявление и анализ практики организации предоставления услуг в социальной сфере;
* получение сведений от получателей услуг социальных организаций о
* фактическом состоянии сферы оказания услуг;
* выявление соответствия представления информации о работе организации критериям полноты, актуальности, удобства для получателей услуг и иных заинтересованных граждан (организаций, специалистов);
* интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
* формулирование предложений по повышению качества работы организаций;
* улучшение качества предоставления услуг социальными организациями.

**Предмет** независимой оценки во всех социальных сферах одинаковый:

* + соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов организаций, оценка информационного наполнения и доступности для восприятия информационных и справочных материалов, размещенных на стендах в организации, требованиям законодательства и общественным ожиданиям и интересам;
  + наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей, в объеме, удовлетворяющем общественные ожидания, интересы и потребности посетителей организаций, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья;
  + соответствие качества организации процесса приема посетителей, включая дистанционные формы взаимодействия, организационные условия и прочее;
  + своевременность оказания услуг;
  + соответствие вежливости и квалификации персонала, участвующего в процессе организации оказания услуг в социальных организациях, общественным ожиданиям;
  + оценка общей удовлетворенности посетителей результатом предоставления услуги, качеством обслуживания.

Для выявления качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Курганской области проведена работа по независимой оценке качества условий оказания услуг 5 организациями социального обслуживания населения региона (далее – независимая оценка). Все работы выполнены в соответствии с:

* Федеральным законом от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
* Постановлением 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»;
* 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»;
* 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 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»;
* Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675 н «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».

**Сбор информации** о качестве условий оказания услуг осуществлялся методом анкетирования получателей услуг в период времени с 10.09.2023 по 10.10.2023 в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг:

1) открытость и доступность информации об организации;

2) комфортность условий предоставления услуг;

3) доступность услуг для инвалидов;

4) доброжелательность, вежливость работников организаций;

5) удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Всего в опросе приняли участие 1118 респондентов. Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан определён для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, но не более 600 респондентов (Таблица 1).

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

| **№ п/п** | **Организация** | **Количество получателей услуг** | **Количество респондентов** | **Доля респондентов** | **Сокращенное название в отчете** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Государственное автономное учреждение «Центр социального обслуживания №1» | 2549 | 600 | 23,5 | ГАУ «ЦСО №1» |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 1» | 43 | 20 | 46,5 | ГБУ «ЦПД №1» |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей № 2 | 72 | 70 | 97,2 | ГБУ «ЦПД №2» |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение «Сычевский психоневрологический интернат» | 183 | 75 | 41,0 | ГБУ «Сычевский ПНИ» |
| 5 | Государственное бюджетное учреждение «Областной социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних» | 78 | 40 | 51,3 | ГБУ «ОСРЦ» |

Получателям услуг ГАУ «ЦСО №1», ГБУ «Центр помощи детям № 1», ГБУ «ЦПД №2», ГБУ «Сычевский ПНИ» было предложено на выбор две бумажные формы анкеты: основная и адаптированная с упрощённой интерпретацией вопросов (см. Приложение 2).

Анкетирование получателей услуг ГАУ «ЦСО №1» проводилось с помощью специализированного сервиса для онлайн-опросов «Тестограф» посредством размещения ссылки <https://opros-kurgan-2023.testograf.ru/> на официальном сайте учреждения, а также доступ к анкете был организован через информационный киоск (терминал), установленный по адресу: г.Курган, ул. Пролетарская, 78.

Для сбора данных о фактических условиях оказания услуг 10.10.2023 проведена выездная проверка представителем оператора следующих учреждений: ГАУ «ЦСО №1», ГБУ «Центр помощи детям №1», ГБУ «ОСРЦ». Сбор информации, документов и фотоматериалов, необходимых для установления значений показателей независимой оценки, осуществлялся удалённо для ГБУ «ЦПД №2» в связи с проведением ремонта, а также для ГБУ «Сычевский ПНИ» (формы документов для фиксации первичной информации см. Приложение 3).

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество информационных объектов на стенде  (max 17) | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте  (max 19) | Информативность сайта | Итоговый балл |
| ГАУ «ЦСО №1» | 17 | *100* | 19 | *100* | **100** |
| ГБУ «ЦПД №1» | 17 | *100* | 19 | *100* | **100** |
| ГБУ «ЦПД №2» | 17 | *100* | 19 | *100* | **100** |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | 17 | *100* | 19 | *100* | **100** |
| ГБУ «ОСРЦ» | 17 | *100* | 19 | *100* | **100** |

В результате первичного анализа соответствия информации выявлено полное, либо частичное отсутствие некоторых информационных объектов (информации и документов) на официальных сайтах всех учреждений, представителям учреждений было предложено устранить выявленные недостатки. В установленные сроки до завершения процедуры независимой оценки были обновлены и размещены недостающие информация и документы. Итоговой балл по данному показателю составил 100 %. Однако, следует доработать навигацию и регулярно обеспечивать полноту, актуальность, достоверность, своевременность размещаемой информации.

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | Анкета или ссылка на нее\*\* | Часто задаваемые вопросы | Итоговый балл |
| ГАУ «ЦСО №1» | + | + | + | + | **+** | **100** |
| ГБУ «ЦПД №1» | + | + | + | + | **+** | **100** |
| ГБУ «ЦПД №2» | + | + | + | + | **+** | **100** |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | + | + | + | + | **+** | **100** |
| ГБУ «ОСРЦ» | + | + | + | + | **+** | **100** |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

Для проведения оценки функционирования дистанционного взаимодействия организаций с получателями услуг по официальным номерам телефонов, которые указаны на их сайтах, совершены звонки в часы работы организаций. Представители всех организаций дали ответы на поставленные вопросы.

Для проведения оценки функционирования дистанционного взаимодействия организаций с получателями услуг посредством официальной электронной почты или электронных сервисов, указанных на официальном сайте, направлены текстовые запросы, получены ответы.

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество оценивших стенд | Баллы по стенду | Количество удовлетворенных | Количество оценивших сайт | Баллы по сайту | Итоговый балл |
| ГАУ «ЦСО №1» | 466 | 477 | *97,7* | 398 | 407 | *97,8* | **97,7** |
| ГБУ «ЦПД №1» | 18 | 18 | *100* | 19 | 19 | *100* | **100** |
| ГБУ «ЦПД №2» | 55 | 58 | *94,8* | 19 | 22 | *86,4* | **90,6** |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | 72 | 72 | *100* | 41 | 45 | *91,1* | **95,6** |
| ГБУ «ОСРЦ» | 40 | 40 | *100* | 37 | 37 | *100* | **100** |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений организации | Транспортная доступность | 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.). | Итоговый балл |
| ГАУ «ЦСО №1» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| ГБУ «ЦПД №1» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| ГБУ «ЦПД №2» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **-** | **-** | **100** |
| ГБУ «ОСРЦ» | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** | **100** |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| ГАУ «ЦСО №1» | 589 | 600 | **98,2** |
| ГБУ «ЦПД №1» | 20 | 20 | **100** |
| ГБУ «ЦПД №2» | 66 | 70 | **94,3** |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | 75 | 75 | **100** |
| ГБУ «ОСРЦ» | 40 | 40 | **100** |

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 2.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| ГАУ «ЦСО №1» | 584 | 600 | **97,3** |
| ГБУ «ЦПД №1» | 20 | 20 | **100** |
| ГБУ «ЦПД №2» | 70 | 70 | **100** |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | 75 | 75 | **100** |
| ГБУ «ОСРЦ» | 40 | 40 | **100** |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

*3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие поручней, расширенных дверных проемов при входе в здание | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| ГАУ «ЦСО №1» | + | + | + | + | + | **100** |
| ГБУ «ЦПД №1» | + | - | + | + | + | **80** |
| ГБУ «ЦПД №2» | + | + | + | + | + | **100** |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | + | + | + | + | + | **100** |
| ГБУ «ОСРЦ» | + | + | + | + | + | **100** |

*3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | 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 сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| ГАУ «ЦСО №1» | + | + | + | + | + | + | **100** |
| ГБУ «ЦПД №1» | - | + | + | + | + | + | **100** |
| ГБУ «ЦПД №2» | - | - | + | + | + | + | **80** |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | + | + | - | + | + | - | **80** |
| ГБУ «ОСРЦ» | - | + | - | + | + | + | **80** |

*3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 3.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| ГАУ «ЦСО №1» | 371 | 389 | **95,4** |
| ГБУ «ЦПД №1» | 1 | 1 | **100** |
| ГБУ «ЦПД №2» | 16 | 18 | **88,9** |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | 68 | 68 | **100** |
| ГБУ «ОСРЦ» | 1 | 1 | **100** |

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы

*4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| ГАУ «ЦСО №1» | 597 | 600 | **99,5** |
| ГБУ «ЦПД №1» | 20 | 20 | **100** |
| ГБУ «ЦПД №2» | 69 | 70 | **98,6** |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | 75 | 75 | **100** |
| ГБУ «ОСРЦ» | 40 | 40 | **100** |

*4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| ГАУ «ЦСО №1» | 596 | 600 | **99,3** |
| ГБУ «ЦПД №1» | 20 | 20 | **100** |
| ГБУ «ЦПД №2» | 69 | 70 | **98,6** |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | 75 | 75 | **100** |
| ГБУ «ОСРЦ» | 40 | 40 | **100** |

*4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 4.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| ГАУ «ЦСО №1» | 520 | 523 | **99,4** |
| ГБУ «ЦПД №1» | 7 | 8 | **87,5** |
| ГБУ «ЦПД №2» | 10 | 10 | **100** |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | 7 | 7 | **100** |
| ГБУ «ОСРЦ» | 3 | 3 | **100** |

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

*5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| ГАУ «ЦСО №1» | 594 | 600 | **99** |
| ГБУ «ЦПД №1» | 20 | 20 | **100** |
| ГБУ «ЦПД №2» | 67 | 70 | **95,7** |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | 74 | 75 | **98,7** |
| ГБУ «ОСРЦ» | 40 | 40 | **100** |

*5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| ГАУ «ЦСО №1» | 587 | 600 | **97,8** |
| ГБУ «ЦПД №1» | 20 | 20 | **100** |
| ГБУ «ЦПД №2» | 69 | 70 | **98,6** |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | 75 | 75 | **100** |
| ГБУ «ОСРЦ» | 40 | 40 | **100** |

*5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 16.

Таблица 16. Баллы по критерию 5.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество удовлетворенных | Количество ответивших | Итоговый балл |
| ГАУ «ЦСО №1» | 596 | 600 | **99,3** |
| ГБУ «ЦПД №1» | 20 | 20 | **100** |
| ГБУ «ЦПД №2» | 69 | 70 | **98,6** |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | 75 | 75 | **100** |
| ГБУ «ОСРЦ» | 40 | 40 | **100** |

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлен ряд недостатков, а именно:

1) Отсутствуют показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в ГБУ «Сычевский ПНИ»:

* транспортная доступность;
* доступность записи на получение услуг.

Стоит отметить, что улучшение данных показателей невозможно ввиду отдаленного местонахождения учреждения и специфики деятельности.

2) В некоторых организациях отсутствуют параметры доступности услуг для инвалидов, представленные в таблице.

| **Организация** | **Показатель** | **Недостатки** |
| --- | --- | --- |
| ГБУ «ЦПД №1» | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов | * отсутствует парковочное место для автотранспортных средств инвалидов |
| Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | * отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и/или зрительную информацию |
| ГБУ «ЦПД №2» | Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | * отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и/или зрительную информацию; * отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | * отсутствует возможность предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |
| * отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому |
| ГБУ «ОСРЦ» | Обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | * отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и/или зрительную информацию; * отсутствует возможность предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Курганской области **итоговый балл** составил **97,9** (см. Приложение 4).

Рейтинг организаций социального обслуживания по критериям



**Рейтинг по критериям**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерий** | **Результаты расчета** |
| 1 | Удовлетворенность условиями оказания услуг | 99,3 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг | 99,2 |
| 3 | Доброжелательность, вежливость работников организации | 99,2 |
| 4 | Открытость и доступность информации об организации | 98,7 |
| 5 | Доступность услуг для инвалидов | 93,1 |

****

**Рейтинг организаций**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Организация** | **Итоговое**  **количество баллов** |
| **1** | ГАУ «ЦСО №1» | 98,9 |
| **2** | ГБУ «ОСРЦ» | 98,4 |
| **3** | ГБУ «ЦПД №1» | 98,3 |
| **4** | ГБУ «Сычевский ПНИ» | 98,0 |
| **5** | ГБУ «ЦПД №2» | 95,9 |

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов организациям следует оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями. **При необходимости** предлагается принять меры, указанные в таблице:

| **Организация** | **Рекомендации** |
| --- | --- |
| ГБУ «ЦПД №1» | * оборудовать парковочное место для транспорта, обозначенное соответствующим знаком/информационной табличкой/разметкой[[1]](#footnote-1); * продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и/или зрительную информацию (установить информационные табло типа «бегущая строка», речевые информаторы, световые/звуковые маяки, индукционные системы для слабослышащих и т.п.) |
| ГБУ «ЦПД №2» | * продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и/или зрительную информацию (установить информационные табло типа «бегущая строка», речевые информаторы, световые/звуковые маяки, индукционные системы для слабослышащих и т.п.) * разместить на пути следования инвалидов и лиц с ОВЗ таблички (мнемосхемы, указатели), выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля для дублирования надписей, знаков или иной графической, текстовой информации |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | * предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), заключить договор с соответствующими организациями и специалистами * рассмотреть возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому |
| ГБУ «ОСРЦ» | * продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и/или зрительную информацию (установить информационные табло типа «бегущая строка», речевые информаторы, световые/звуковые маяки, индукционные системы для слабослышащих и т.п.) * предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), заключить договор с соответствующими организациями и специалистами |

В случае отсутствия возможности улучшения условий доступности услуг для инвалидов сотрудникам необходимо оказывать инвалидам ситуационную помощь.

2) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений социального обслуживания населения рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

| **Организация** | **Рекомендации/пожелания** | **Частота ответов** |
| --- | --- | --- |
| ГАУ «ЦСО №1» | **Предоставить новый автобус для социального туризма**  Более комфортный транспорт для туристических поездок  Желательно новый автотранспорт для социального туризма с большим количеством посадочных мест  Необходима помощь в приобретении автомобиля 16-местного  Новый более комфортабельный автобус для экскурсий | 6 |
| **Уменьшить нагрузку на социального работника**  Поменьше загружать социального работника, чтобы у него было больше времени на каждого подопечного | 5 |
| Увеличить количество транспортных средств для предоставления социального такси | 2 |
| Оборудовать спортивный зал и туалет для инвалидов колясочников | 1 |
| Открыть в ОДП спортивный зал как было раньше | 1 |
| Больше рекламы о вашей организации надо | 1 |
| Обучать родственников системе СДУ | 2 |
| Долговременный уход для родственников | 1 |
| Расширить перечень дополнительных услуг | 1 |
| Уменьшить пенсионный возраст в России | 1 |
| ГБУ «ЦПД №1» | Нет предложений | |
| ГБУ «ЦПД №2» | Оборудовать большой спортивный зал | 3 |
| Приобрести ролики | 1 |
| Оборудовать компьютерный класс | 2 |
| ГБУ «Сычевский ПНИ» | Установить качели, как в Кипели | 1 |
| Оборудовать спортивную площадку, спортзал | 2 |
| Улучшить качество интернета (подключить вай-фай) | 3 |
| Добавить в меню пельмени | 2 |
| Проводить больше мероприятий, концертов, представлений | 3 |
| ГБУ «ОСРЦ» | Добавить турники | 1 |
| Поставить ещё качели | 1 |
| Приобрести мягкие матрасы | 1 |

Большинство опрошенных удовлетворены условиями оказания услуг в учреждениях, поэтому оставили свои ответы без комментариев, либо написали положительные отзывы: «всё хорошо», «всё устраивает», «всё есть», «всего хватает», «спасибо всем сотрудникам», «хорошая организация, доброжелательные сотрудники» и т.п.

Приложение 1

**Бланк контент анализа официальных сайтов**

Организация:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» №442-ФЗ)

| **№** | **Перечень информации** | **Наличие информации** | **Отсутствие информации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации |  |  |
| 2 | Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты |  |  |
| 3 | О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда |  |  |
| 4 | О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед |  |  |
| 5 | О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты |  |  |
| 6 | О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты |  |  |
| 7 | О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания |  |  |
| 8 | О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет") |  |  |
| 9 | О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) |  |  |
| 10 | О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) |  |  |
| 11 | О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно |  |  |
| 12 | О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |  |  |
| 13 | О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |  |  |
| 14 | Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц |  |  |
| 15 | О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)\* |  |  |
| 16 | О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности) |  |  |
| 17 | О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) |  |  |
| 18 | О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)\* |  |  |
| 19 | Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) |  |  |
| **Всего** | | 19 (17) |  |

Приложение 2

**Анкета получателей услуг**

**Просим Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Курганской области. Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов о качестве условий оказания услуг в учреждениях.**

**1. Выберете организацию: \***

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Государственное автономное учреждение «Центр социального обслуживания №1» |
|  | 2. Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей №1» |
|  | 3. Государственное бюджетное учреждение для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей №2» |
|  | 4. Государственное бюджетное учреждение «Сычевский психоневрологический интернат» |
|  | 5. Государственное бюджетное учреждение «Областной социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних» |

**2. Пользовались ли Вы информационными стендами в помещениях организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если нет, переход к вопросу №4)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**3. Удовлетворены ли Вы открытостью и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**4. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности? (если нет, переход к вопросу №6)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**5. Удовлетворены ли Вы открытостью и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**6. Своевременно ли Вам была оказана услуга, за которой Вы обращались в данную организацию? (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.) \***

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**7. Комфортно ли Вам находиться в данной организации? (есть сидячие места; есть указатели и подписи на кабинетах; есть питьевая вода; есть туалет; чистые комнаты, кабинеты и коридоры)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**8. Имеете ли Вы (или тот, чьим представителем Вы являетесь) установленную группу инвалидности?** **(если нет, переход к вопросу №10)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**9. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации? \***

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование (административные работники, консультанты и т.п.)? \***

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (специалисты, ведущие прием, психологи и т.п.)?**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**12. Обращались ли Вы когда-нибудь в организацию по телефону или через Интернет? (если нет, переход к вопросу №14)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**13. Когда Вы обращались в организацию по телефону или через Интернет, были ли вежливы и доброжелательны работники организации, с которыми Вы контактировали? \***

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**14. Рекомендовали бы Вы данную организацию своим родственникам или знакомым? (если бы можно было выбрать организацию)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**15. Удобен ли для Вас график работы различных занятий и событий, а также навигация внутри организации (т. е. наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и т.д.)? \***

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**16. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации? \***

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1. Да |
|  | 2. Нет |

**17. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации (если есть):**

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

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

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

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

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

Спасибо за участие в опросе!

Приложение 2

Адаптированная анкета для опроса получателей услуг

***Просим Вас принять участие в независимой оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Курганской области. Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов о качестве условий оказания услуг в учреждениях.***

1. Смотрели ли когда-нибудь на стенды/плакаты, которые висят на стенах?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу №3)

2. Нравятся ли эти стенды/плакаты?

1. Да 2. Нет

3. Пользуетесь Интернетом?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу №6)

4. Заходили на сайт организации?

1. Да 2. Нет (переход к вопросу №6)

5. Сайт понравился?

1. Да 2. Нет

6. Занятия, на которые ходите, всегда проходят вовремя?

1. Да 2. Нет

7. В Вашей комнате есть все, что нужно? (кровать, шкаф, стол и т.п.)

1. Да 2. Нет

8. Есть ли у Вас установленная группа инвалидности?

 1. Да 2. Нет (переход к вопросу №10)

9. Возникают ли какие-то трудности здесь, связанные с инвалидностью?

 1. Да 2. Нет

10. Хорошо ли к Вам здесь относятся социальные работники, няни, сиделки?

 1. Да 2. Нет

11. Хорошо ли к Вам здесь относятся психологи, педагоги, воспитатели, специалисты?

 1. Да 2. Нет

12. Вы когда-нибудь звонили в организацию по телефону, или обращались в нее через Интернет?

 1. Да 2. Нет (переход к вопросу №14)

13. Те, с кем Вы разговаривали по телефону или через интернет, были вежливы?

1. Да 2. Нет

14. Нравится ли Вам здесь?

 1. Да 2. Нет

15. Удобно ли находить нужные кабинеты здесь?

 1. Да 2. Нет

16. Можно ли сказать, что Вас в целом все устраивает здесь?

 1. Да 2. Нет

17. Чего еще здесь не хватает?

Приложение 3

**Бланк изучения условий оказания услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Индикаторы** | **Наличие** | **Отсутствие** |
| *Обеспечение в организации комфортных условий* | | | |
| 2.1 | Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью **(фото)** |  |  |
| Наличие и понятность навигации внутри организации  **(***Таблички на всех дверях и кабинетах с указанием названия. Навигационные панели и стрелки, если есть и т.п.***) (фото)** |  |  |
| Наличие и доступность питьевой воды **(фото)** |  |  |
| Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений **(фото)** |  |  |
| Санитарное состояние помещений организации  **(***т.е. чистота и соблюдение сан. норм***) (фото)** |  |  |
| Транспортная доступность (*наличие в непосредственной близости остановок общественного транспорта, автомобильных парковок и т.п.)* |  |  |
| 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.). |  |  |
| *Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов* | | | |
| 3.1 | Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) **(фото)** |  |  |
| Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов**(***специальная табличка или разметка на парковочном месте***)** (**фото)** |  |  |
| Наличие адаптированных лифтов **(***для многоэтажных учреждений***)**, поручней **(***на путях следования получателей***)**, расширенных дверных проемов **(***для свободного прохождения кресла-коляски).*  **Допускается наличие хотя бы одного пункта. (фото)** |  |  |
| Наличие сменных кресел-колясок **(фото)** |  |  |
| Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения *(широкий дверной проем, поручни, отсутствие порогов, крючки для костылей, кнопка вызова, спец. сантехническое оборудование и т.д.)*  **Степень оборудованности может быть разной в зависимости от категории получателей услуг (фото)** |  |  |
| *Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими* | | | |
| 3.2 | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации *(аудио информаторы, видео информаторы, приборы для усиления звука, бегущие строки, звуковые маяки, световые маяки и т.п.)* **(фото)** |  |  |
| Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля **(фото)** |  |  |
| Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  **(фото подтверждающих документов)** |  |  |
| Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации  **(фото подтверждающих документов)** |  |  |
| Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому |  |  |

Бланк оценки

информационных стендов внутри помещений организации

| **№** | **Перечень информации** | **Наличие информации** | **Отсутствие информации** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации |  |  |
| 2 | Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты |  |  |
| 3 | О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда |  |  |
| 4 | О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед |  |  |
| 5 | О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты |  |  |
| 6 | О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты |  |  |
| 7 | О 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") |  |  |
| 8 | О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому) |  |  |
| 9 | О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги) |  |  |
| 10 | О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно |  |  |
| 11 | 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 |  |  |
| 12 | 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 |  |  |
| 13 | 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 |  |  |
| 14 | О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)\* | \* |  |
| 15 | О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов) |  |  |
| 16 | О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)\* | \* |  |
| 17 | Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков) |  |  |
| **Всего:** | |  |  |

\* При отсутствии в организации социального обслуживания лицензируемых видов деятельности и/или предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, размещение соответствующей информации не требуется.

Приложение 4

## Итоговые значения показателей независимой оценки

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации | | | Итого по критерию 1 | Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг | | | Итого по критерию 2 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | Итого по критерию 3 | Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | | | Итого по критерию 4 | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | Итого по критерию 5 | Итоговый балл по учреждению |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| 1 | ГАУ «ЦСО №1» | 30 | 30 | 39,1 | 99,1 | 30 | 39,3 | 29,2 | 98,5 | 30 | 40 | 28,6 | 98,6 | 39,8 | 39,7 | 19,9 | 99,4 | 29,7 | 19,6 | 49,65 | 98,9 | 98,9 |
| 2 | ГБУ «ЦПД №1» | 30 | 30 | 40 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 24 | 40 | 30 | 94 | 40 | 40 | 17,5 | 97,5 | 30 | 20 | 50 | 100 | 98,3 |
| 3 | ГБУ «ЦПД №2» | 30 | 30 | 36,2 | 96,2 | 30 | 37,7 | 30 | 97,7 | 24 | 32 | 26,7 | 88,7 | 39,4 | 39,5 | 20 | 98,9 | 28,7 | 19,7 | 49,3 | 97,7 | 95,9 |
| 4 | ГБУ «Сычевский ПНИ» | 30 | 30 | 38,2 | 98,2 | 30 | 40 | 30 | 100 | 30 | 32 | 30 | 92 | 40 | 40 | 20 | 100 | 29,6 | 20 | 50 | 99,6 | 98 |
| 5 | ГБУ «ОСРЦ» | 30 | 30 | 40 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 30 | 32 | 30 | 92 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 20 | 50 | 100 | 98,4 |
| *max значение* | | *30* | *30* | *40* | *100* | *30* | *40* | *30* | *100* | *30* | *40* | *30* | *100* | *40* | *40* | *20* | *100* | *30* | *20* | *50* | *100* | ***100*** |
| **Итоговый балл отрасли социального обслуживания населения** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **97,9** |

1. Оборудование парковочного места входит в План адаптации учреждения для маломобильных групп населения. Срок выполнения 2027 г. [↑](#footnote-ref-1)