ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.Л. Кирикова

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г.

 МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ

НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ

Руководитель проекта

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Радченко С.В.

 подпись, дата

Ответственный исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Якушина Н.В.

 подпись, дата

Исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Иванцова М.В.

 подпись, дата

Петрозаводск 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc532731217)

[1. Методология и методика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия 4](#_Toc532731218)

[1.1 Методологическая часть 4](#_Toc532731219)

[1.1.1 Объект и предмет исследования 4](#_Toc532731220)

[1.1.2 Цель и задачи исследования 4](#_Toc532731221)

[1.1.3 Интерпретация основных понятий 5](#_Toc532731222)

[1.2 Организационно-методическая часть 7](#_Toc532731223)

[1.2.1 Методика сбора и анализа данных 7](#_Toc532731224)

[1.2.2 Объем выборки 8](#_Toc532731225)

[2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ 9](#_Toc532731226)

[2.1 Значения и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания 9](#_Toc532731227)

[2.2 Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания 13](#_Toc532731228)

[2.3 Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания 27](#_Toc532731229)

[Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг 30](#_Toc532731230)

[ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ 33](#_Toc532731231)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания 35](#_Toc532731232)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году 58](#_Toc532731233)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Анкета 59](#_Toc532731234)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Акты о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территоротии Республики Карелия 61](#_Toc532731235)

**ВВЕДЕНИЕ**

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия, проведенной в рамках государственного контракта № 0106500000318000669-0150347-01 от «15 » октября 2018 г., который был заключен между Министерством социальной защиты Республики Карелия и ООО Исследовательский центр «НОВИ».

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия осуществлялась в соответствии с:

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

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 года № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 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 Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 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» (Приложение 1).

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия проводилась с 15 октября по 15 декабря 2018 года.

Выполнение работ по настоящему контракту осуществлялось в соответствии с техническим заданием к контракту, при этом методология и инструментарий проведения независимой оценки согласовывались с представителями Заказчика.

**1. Методология и методика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия**

**1.1 Методологическая часть**

**1.1.1 Объект и предмет исследования**

Объект НОК – 4 организации, предоставляющие социальные услуги в сфере социального обслуживания (**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**).

Предмет исследования – качество условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

**1.1.2 Цель и задачи исследования**

Цель НОК состоит в оценке качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляющими деятельность на территории Республики Карелия.

Задачи НОК в соответствии с этапами НОК:

|  |  |
| --- | --- |
| **ЭТАП** | **ЗАДАЧИ** |
| 1. Организационный этап | 1.1. Анализ нормативной правовой базы о социальном обслуживании граждан в Российской Федерации, мнений экспертов, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения.1.2. Ознакомление с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.1.3. Ознакомление с перечнем организаций для проведения независимой оценки качества и формирования рейтингов в текущем периоде.1.4. Определение методов сбора информации и уточнение требований к методикам их применения.1.5. Разработка методики, инструментария и отчетных форм, в том числе рекомендации интервьюерам, анкеты. |
| 2. Сбор и обработка информации о качестве условий оказания услуг | 2.1. Проведение сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания.2.2. Проведение мониторинга качества условий оказания услуг методом опроса получателей социальных услуг (не менее 30% от общего числа получателей) в режиме очного анкетирования в соответствии с инструментарием. 2.3. Контроль за качеством (полнотой) заполнения анкет интервьюерами, ответы на возникающие вопросы.2.4. Проведение независимого выборочного контроля исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.2.5. Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм. 2.6. Обработка информации, включая ввод, расчет средних, проведение процедур взвешивания.2.7. Оформление отчета (по каждой организации социального обслуживания и в общем своде организаций социального обслуживания) о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, который включает:а) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций социальной сферы и информационных стендах в помещениях указанных организаций;б) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;в) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей;г) основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;д) выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания. |
| 3. Анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания | 3.1. Систематизация выявленных проблем в деятельности организаций социального обслуживания. 3.2. Сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров.3.3. Выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания.3.4. Анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей. 3.5. Подготовка презентации результатов оказанных услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания на электронном носителе |

**1.1.3 Интерпретация основных понятий**

*Удовлетворенность* – эмоционально-оценочное соотношение личности между желаемым и наблюдаемым состоянием социального явления к тем или иным ситуациям, социальным условиям, действиям.

*Потребитель (получатель услуг)* – гражданин, собирающийся купить или же заказать товар, услугу для семейных, личных и других собственных нужд, не связанных с предпринимательской или иной коммерческой деятельностью.

*Удовлетворенность потребителей* *(получателей услуг*) – способность услуги (товара) максимально удовлетворить потребности потребителя согласно своим качествам, ради которых услуга (товар) приобретаются, а так же способность организации, учреждения (компании), предоставляющей услугу (или производящей товар) максимально удовлетворить потребности потребителя в услуге или товаре.

*Независимая оценка качества* – это форма общественного контроля, которая проводится в целях повышения качества деятельности государственных и муниципальных органов и учреждений или качества оказания публичных услуг.

*Открытость и доступность информации* – обязательность размещения полной и исчерпывающей информации о планирующейся, осуществляющейся и осуществленной деятельности субъекта в доступных для неограниченного круга лиц источниках информации. Ограничения на открытость информации о деятельности субъекта может быть наложены только исключительно на сведения, отнесенные в установленном порядке к государственной тайне, или иные охраняемые законом тайны.

Открытость должна обеспечиваться следующим: публикацией в источниках, доступных для неограниченного круга лиц, сведений о планирующихся действиях; об осуществляемых действиях; совершенных действиях; наличием возможностей для формирования общественного мнения о деятельности субъекта и обратной связи для воздействия общественного мнения на его деятельность.

*Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания* − оценка условий оказания услуг организациями социального обслуживания по определенным критериям, проводимая в целях предоставления получателям услуг информации о качестве оказания услуг организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

*Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг организациями*  *социального обслуживания:*

* открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
* комфортность условий предоставления услуг, в том числе время оказания услуг;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания;
* удовлетворенность условиями оказания услуг.

**1.2 Организационно-методическая часть**

**1.2.1 Методика сбора и анализа данных**

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являются:

а) официальные сайты организаций социального обслуживания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) результаты изучения условий оказания услуг организациями социального обслуживания, включающие:

наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

Методы обобщения и анализа информации:

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS (версия 13.0) и программы Microsoft Excel (версия 2010).

Отчет по результатам исследовательской работы составлен на базе программы Microsoft Word (версия 2010).

Расчет интегральных показателей производился в соответствии с ***приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 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»***).

**1.2.2 Объем выборки**

Объем выборки составил 425 получателей услуг, из них:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Полное название ОСО** | **Адрес** | **Количество респондентов** |
| ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 186753, г. Сортавала, п. Партала | 45 |
| ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 186300, г.Медвежьегорск, ул.Мурманская, д. 8 | 251 |
| ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 186007, Олонецкий район, с. Видлица, ул. Школьная, д.24 | 120 |
| ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 186050, п. Калевала, ул. Заречная, 3 | 9 |

**2.** **РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ**

**2.1 Значения и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия, была проанализирована деятельность четырех учреждений.

Рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия представлен в таблице 2.1.1.

**Таблица 2.1.1 Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 97,78 | 100,00 | 1 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 96,11 | 100,00 | 2 |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 95,70 | 100,00 | 3 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 90,81 | 100,00 | 4 |

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» на первом месте в рейтинге с результатом *97,78 баллов из 100 возможных* **ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».**

На втором месте в рейтинге по данному критерию – ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» (*96,11 балла*), на третьем – ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат» (*95,7 баллов*), на четвертом – ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (*90,81 балла*)*.*

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия представлен в таблице 2.1.2.

**Таблица 2.1.2 Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 96,67 | 100,00 | 2 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 93,33 | 100,00 | 3 |

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг **2 учреждения** получили наивысший результат – *100 баллов*: ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат» и ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Второе место в рейтинге по критерию 2 занимает ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» с результатом *96,67 баллов*. Третье место присвоено учреждению ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (*93,33 балла*).

Рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия представлен в таблице 2.1.3.

**Таблица 2.1.3 Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 96,25 | 100,00 | 2 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 92,00 | 100,00 | 3 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 65,33 | 100,00 | 4 |

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» лучший результат среди всех оцениваемых учреждений – *100 баллов –* зафиксирован в **ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»**.

На втором месте по критерию 3 – ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» с результатом *96,25 баллов*.

Третье место присвоено ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» с оценкой по *92 балла*, четвертое – ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (*65,33 балла*).

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия представлен в таблице 2.1.4.

**Таблица 2.1.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 96,00 | 100,00 | 2 |

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» **3 исследуемых организаций** набрали высокие баллы (*100 баллов*):

2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»

3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»

4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Значение критерия 4 у ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» составило *96 баллов*.

Рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия представлен в таблице 2.1.5.

**Таблица 2.1.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 95,70 | 100,00 | 1 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 94,17 | 100,00 | 2 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 91,33 | 100,00 | 3 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 86,67 | 100,00 | 4 |

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» **ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»** набрала наибольшее количество баллов (*95,7 баллов*).

Количество баллов в ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» по данному критерию составило *94,17 баллов,*  в ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» *91,33 балла*, в ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» *86,67 баллов*.

**2.2 Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»** представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Первое место в рейтинге по показателю 1.1 присвоено **ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** (*100 баллов*).

На втором месте – ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» (*97,83 балла*), на третьем – ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» и ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат» (*по 95,65 баллов соответственно*).

Полный рейтинг по показателю 1.1 независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Республики Карелия, представлен в таблице 2.2.1.

**Таблица 2.2.1. Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 97,83 | 100,00 | 2 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 95,65 | 100,00 | 3  |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 95,65 | 100,00 |

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг.

Как показали результаты исследования, **ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** имеет пять и более дистанционных способов взаимодействия (*100 баллов*).

На официальных сайтах ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов», ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат», ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» **четыре дистанционных способа взаимодействия** взаимодействия с получателями социальных услуг (*90 баллов*).

Полученные данные представлены в таблице 2.2.2.

**Таблица 2.2.2. Показатель 1.2 Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 90,00 | 100,00 | 2   |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 90,00 | 100,00 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 90,00 | 100,00 |

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет".

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

По результатам НОК, в **ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»**  значения показателя 1.3. составило *100 баллов*.

*99,4 балла* по показателю 1.3 было присвоено ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов», *94,44 балла* – ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов», *87,78 баллов* – ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 2.2.3.

**Таблица 2.2.3. Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 99,40 | 100,00 | 2 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 94,44 | 100,00 | 3 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 87,78 | 100,00 | 4 |

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг. Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации внутри организации;

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- санитарное состояние помещений организации;

- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

В результате НОК, была выявлена **стопроцентная обеспеченность комфортных условий для предоставления услуг в 4 исследуемых организациях** (таблица 2.2.4).

**Таблица 2.2.4. Показатель 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 100,00 | 100,00 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

Показатель 2.2. определяется в результате опроса получателей услуг, как доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы).

В результате НОК, была выявлена **стопроцентная своевременность предоставления услуг в 3 исследуемых организациях.**

Рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 2.2.5.

**Таблица 2.2.5. Показатель 2.2 Время ожидания предоставления услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 93,33 | 100,00 | 2 |

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.

В результате НОК, в **2 учреждениях социального обслуживания** был выявлен **стопроцентный уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг:** *100 баллов*:

2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»

3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Деятельность ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» по показателю 2.3 была оценена в *88,89 баллов,* ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - в *86,67 баллов*.

Рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 2.2.6.

**Таблица 2.2.6. Показатель 2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 88,89 | 100,00 | 2 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 86,67 | 100,00 | 3 |

**Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»** представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются: оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации социальной сферы.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Первое место (*100 баллов*) в рейтинге по показателю 3.1 разделили **3 учреждения**, в помещениях и на прилегающей территории которых, имеются 5 необходимых условий для инвалидов:

2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»

3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»

4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

В **ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** имеются 4 необходимых условия для инвалидов (*80 баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 2.2.7.

**Таблица 2.2.7. Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 80,00 | 100,00 | 2 |

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

Индикаторы: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Как показали результаты НОК, в **2 исследуемых учреждениях** имеется пять и более условий доступности для инвалидов (*100 баллов*):

2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»

3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов».

В ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» 4 условия условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими (*80 баллов*), в ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - два необходимых условия (*40 баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 2.2.8.

**Таблица 2.2.8. Показатель 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 80,00 | 100,00 | 2 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 40,00 | 100,00 | 3 |

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

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

По результатам проведенного опроса получателей услуг, было выявлено, что **в 2 учреждениях 100% получателей услуг, удовлетворенных** доступностью услуг для инвалидов (*100 баллов*):

2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»

4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» составила *87,5 баллов*, в ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - *84,44 балла*.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 2.2.9.

**Таблица 2.2.9. Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 87,50 | 100,00 | 2 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 84,44 | 100,00 | 3 |

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

В результате НОК, **в 3 исследуемых учреждениях** был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию образования: *100 баллов*:

2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»

3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»

4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

*91,11 баллов* по показателю 4.1 присвоено ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 2.2.10.

**Таблица 2.2.10. Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 91,11 | 100,00 | 2 |

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

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

В результате НОК, во всех исследуемых учреждениях был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию: *100 баллов* (таблица 2.2.11).

**Таблица 2.2.11. Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 100,00 | 100,00 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |

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

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Как показали результаты опроса, в 3 исследуемых учреждений был выявлен максимально высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (*100 баллов)*:

2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»

3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»

4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

*97,78 баллов* по показателю 4.3 присвоено ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 2.2.12.

**Таблица 2.2.12. Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 97,78 | 100,00 | 2 |

**Критерий 5 ««Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

*87,50 баллов* и первое место в рейтинге по показателю 5.1 присвоено ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов». На втором месте по показателю 5.1 – ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат» (*85,66 баллов*), на третьем – ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (*71,11 баллов*), на четвертом – ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (*55,56 баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 2.2.13.

**Таблица 2.2.13. Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 87,50 | 100,00 | 1 |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 85,66 | 100,00 | 2 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 71,11 | 100,00 | 3 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 55,56 | 100,00 | 4 |

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

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации (наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации).

В результате НОК, во всех исследуемых учреждениях был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг организационными условиями предоставления услуг (*100 баллов)* (таблица 2.2.14).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 2.2.14.

**Таблица 2.2.14. Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 100,00 | 100,00 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |

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

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

В результате НОК, в 3 исследуемых учреждений был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организации (*100 баллов*):

1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»

4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

*95,83 баллов* по показателю 5.3 присвоено ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 2.2.15.

**Таблица 2.2.15. Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 100,00 | 100,00 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 100,00 | 100,00 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 95,83 | 100,00 | 2 |

**2.3 Анализ и оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций на территории Республики Карелия, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение интегрального показателя, рекомендованного для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Карелия. Данный показатель рассчитывается, как уже сказано, для оценки ситуации внутри региона в разрезе типов организаций, а также в разрезе отдельных учреждений.

Важность сведения в единое целое широкого круга показателей, имеющих разнообразные характеристики (индикаторы), во многом обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов.

В таблице 2.3.1 и на диаграмме 2.3.1 представлен итоговый рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Карелия.

Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг оорганизациями социального обслуживаниявыявлен у **ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»**  (*98,28 баллов*).

Второе место заняло **ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»** (*97,30 баллов*), на третьем месте - **ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** (*94,62 баллов*), на четвертом – **ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»** (*87,36 балл*).

**Таблица 2.3.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Карелия**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 2. ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 98,28 | 100,00 | 1 |
| 3. ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 97,30 | 100,00 | 2 |
| 4. ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 94,62 | 100,00 | 3 |
| 1. ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 87,36 | 100,00 | 4 |

**Диаграмма 2.3.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Республики Карелия**

**Основные недостатки в работе организаций социального обслуживания, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг**

Перечислим основные недостатки в работе каждой исследованной организации социального обслуживания.

1. **ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации» было выявлено, что отсутствует информация о деятельности организации социального обслуживания в брошюрах, буклетах.

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует некоторая информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздел "Часто задаваемые вопросы"

- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» было выявлено, что в организации отсутствует такое условие для предоставления услуг как транспортная доступность (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки).

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» было выявлено, что помещения организации социального обслуживания и прилегающая к ней территория не оборудованы выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов.

В организации отсутствуют следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- предоставдение инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» было выявлено, что *28,9%* получателей услуг не готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым.

1. **ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»**

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации» было выявлено, что отсутствует информация о деятельности организации социального обслуживания в брошюрах, буклетах.

На официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует некоторая информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздел "Часто задаваемые вопросы"

- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» было выявлено, что в организации полностью не обеспечены комфортные условия для предоставления услуг, в частности:

- частично доступна питьевая вода

- частично комфортны санитарно-гигиенические помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.).

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» было выявлено, что в организации нет возможности предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» было выявлено, что *14,34%* получателей услуг не готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым.

1. **ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации» было выявлено, что на официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует некоторая информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- раздел "Часто задаваемые вопросы"

- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» было выявлено, что доля получателей услуг, НЕ удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составила 12,5%.

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» было выявлено, что *12,5%* получателей услуг не готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым.

1. **ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации» было выявлено, что на официальном сайте организации социального обслуживания отсутствует некоторая информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг, в частности:

- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё).

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» было выявлено, что частично НЕ доступна запись на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» было выявлено, что в организации отсутствуют следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- возможность предоставления социальных услуг в дистанционном режиме или на дому.

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» было выявлено, что *44,44%* получателей услуг не готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым.

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания Республики Карелия позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг, в целом, удовлетворены услугами учреждений.

Высокими оценками получателей услуг были отмечены показатели:

- характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»;

- характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»;

- характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Вместе с тем, рейтинг учреждений социального обслуживания Республики Карелия, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности учреждений реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 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»), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

**Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям социального обслуживания рекомендовано**:

1. Максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайтах учреждений к реальным потребностям получателей услуг в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан.
2. В целях улучшения взаимодействия с получателями услуг организациям рекомендуется усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социального обслуживания (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.).
3. Восполнить недостаток необходимого оборудования для инвалидов и маломобильных групп получателей образовательных услуг.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

**I. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации (учреждении)»**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Показатели |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами[[1]](#footnote-1)\*:- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет». |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:- телефона;- электронной почты;- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

**II. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Показатели |
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) 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 (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.). |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.). |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

**III. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Показатели |
| 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). |
| 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. |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов). |

**IV. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)»**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Показатели |
| 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). |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |
| 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). |

**V. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Показатели |
| 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). |
| 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). |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |

**Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности) | Значимость показателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей в баллах |
| 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, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;- на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы | 0 баллов | 100 баллов |
| - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1 - 100 баллов | Для расчета формула (1.1) |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте | 0 баллов |
| количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами | 1 - 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адреса электронной почты;- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);- раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы";- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адрес электронной почты;- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);- раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы";- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);- иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | по 30 баллов за каждый способ | Для расчета формула (1.2) |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 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 сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов |
| Итого по критерию 1 "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы" (К1) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета К1 пояснения в формуле 6 |
| 2 | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг [<1>](#P287) |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы 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, например:- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;- наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет", посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие |
| Для расчета формула (2.1) |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. [<2>](#P288), | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги [<3>](#P289) | - превышает установленный срок ожидания | 0 баллов | 100 баллов |
| - равен установленному сроку ожидания | 10 баллов | Для расчета формула (2.2) |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) [<3>](#P289) | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (2.3) |
| Итого по критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг" (К2) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета К2 пояснения в формуле 6 |
| 3 | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- оборудованных 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 социальной сферы. | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:- 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 социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие | Для расчета формула (3.1) |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | по 20 баллов за каждое условие | Для расчета формула (3.2) |
| - наличие пяти и более условий доступности | 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 | число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг - инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (3.3) |
| Итого по критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов" (К3) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета К3 пояснения в формуле 6 |
| 4 | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций 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 % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (4.1) |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (4.2) |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (4.3) |
| Итого по критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы" (К4) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета К4 пояснения в формуле 6 |
| 5 | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (5.1) |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). [<4>](#P290) | 0,2 | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (5.2) |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0 - 100 баллов | 100 баллов |
| Для расчета формула (5.3) |
| Итого по критерию 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг" (К5) | 1,0 |  |  |  | 100 балловДля расчета К5 пояснения в формуле 6 |

**РАСЧЕТ**

**ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

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: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (Пинф) определяется по формуле:



где

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

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

Инорм - количество 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: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)" (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист X Сдист, (1.2)

где:

Тдист - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

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

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "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" (Поткруд), определяется по формуле:



где

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

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

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

а) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)

где:

Ткомф - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)" (Пожид) определяется:

--------------------------------

<1> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статья 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации").

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



где

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

--------------------------------

<2> В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 - 2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. N 1492.

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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

Пожид = Сожид

или



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



где

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

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

Поргдост = Торгдост x Соргдост, (3.1)

где:

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

Соргдост - количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы 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 социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому" (Пуслугдост) определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост x Суслугдост, (3.2)

где:

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

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

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслугдост) принимает значение 100 баллов;

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



где

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

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

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

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



где

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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



где

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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



где

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

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



где

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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



где

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

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



где

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

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований <3>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

--------------------------------

<3> В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статьей 79.1 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", статьей 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", статьей 23.1 Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации <4>, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:



где:

Sn - показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации <4>, рассчитываемая по формулам:

--------------------------------

<4> Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: К2,4,5n = (К1n + К3n) / 2.

К1n = (0,3 x Пnинф + 0,3 x Пnдист + 0,4 x Пn-откруд)

К2n = (0,3 x Пnкомф.усл + 0,4 x Пnожид + 0,3 x Пn-комфуд)

К3n = (0,3 x Пn-оргдост + 0,4 x Пn-услугдост + 0,3 x Пn-достуд)

К4n = (0,4 x Пn-перв.конт уд + 0,4 x Пn-оказ.услугуд + 0,2 x

x Пn-вежл.дистуд)

К5n = (0,3 x Пnреком + 0,2 x Пn-орг.услуд + 0,5 x Пnуд),

Пnинф ... Пnуд - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

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

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:



где:

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

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

Nou - количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

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

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:



где:

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

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

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

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

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах "б" и "в" настоящего пункта.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Перечень организаций социального обслуживания для проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2018 году**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование организации** | **Адрес организации** | **Адрес официального сайта** |
| 1 | ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 186753, г. Сортавала, п. Партала | [http://di-partala.krl.socinfo.ru](http://di-partala.krl.socinfo.ru/) |
| 2 | ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  | 186300, г.Медвежьегорск, ул.Мурманская, д. 8 | [http://medpni.ru](http://medpni.ru/) |
| 3 | ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 186007, Олонецкий район, с. Видлица, ул. Школьная, д.24 | [http://viddi-karelia.ru](http://viddi-karelia.ru/) |
| 4 | ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 186050, п. Калевала, ул. Заречная, 3 | [http://www.kalevdom.ru](http://www.kalevdom.ru/) |

# ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Анкета

**АНКЕТА**

**удовлетворенности качеством условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения**

**(стационар, полустационар)**

*Уважаемый получатель услуг!*

*Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации, в которой Вам (Вашему ребёнку, опекаемому, родственнику) оказывают услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.*

***Название организации****:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**1) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

1. полностью удовлетворен(а)

2. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)

**2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

1. полностью удовлетворен(а)

2. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)

**3)** **Удовлетворены ли Вы *(Ваш ребенок, опекаемый, родственник)* условиями по обеспечению комфортных условий для предоставления социальных услуг?** (поставьте знак "√" в соответствующей ячейке)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Условия для предоставления услуг** | Полностью удовлетворен(а) | Частично удовлетворен(а) | Не удовлетворен(а) | Затрудняюсь ответить |
| **3.1** наличием комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью |  |  |  |  |
|  **3.2** понятностью навигации (схемы размещения кабинетов, гардероба, столовой и пр.) внутри организации |  |  |  |  |
| **3.3** доступностью питьевой воды |  |  |  |  |
| **3.4** санитарным состоянием помещений организаций (чистый пол, стены, окна и т. д.) |  |  |  |  |
| **3.5** наличием и доступностью санитарно-гигиенических помещений (туалета) |  |  |  |  |
| **3.6** транспортной доступностью (возможностью доехать до организации на общественном транспорте, наличием парковки) |  |  |  |  |
| **3.7 Доступность записи на получение услуги:** |  |  |  |  |
| а) по телефону  |  |  |  |  |
| б) на официальном сайте организации |  |  |  |  |
| в) посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг |  |  |  |  |
| б) при личном посещении организации или у специалиста организации |  |  |  |  |

**4) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?**

1. полностью удовлетворен(а)

2. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)

 *продолжение на следующей странице*

**5) Своевременно ли Вам была предоставлена услуга (в соответствии с записью на консультацию, графиком социального работника на дом и пр.)?**

1. своевременно

2. частично

3. не своевременно

**6) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов *(опрашиваются получатели услуг – инвалиды*)?**

1. полностью удовлетворен(а)

2. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)

4. нет статуса инвалида

**7) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги?**

1. полностью удовлетворен(а)

2. частично удовлетворен(а)

3. не удовлетворен(а)

**8) Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?**

 1. полностью удовлетворен(а)

 2. частично удовлетворен(а)

 3. не удовлетворен(а)

**9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?**

 1. полностью удовлетворен(а)

 2. частично удовлетворен(а)

 3. не удовлетворен(а)

**10) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?**

 1. да

 2. нет

 3. пока не знаю

**11) Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации)?**

 1. полностью удовлетворен(а)

 2. частично удовлетворен(а)

 3. не удовлетворен(а)

**12) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

 1. полностью удовлетворен(а)

 2. частично удовлетворен(а)

1. не удовлетворен(а)

**13) Скажите, пожалуйста, что Вас больше всего не устраивает в работе учреждения? (необязательный вопрос)**

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

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

**14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг: (необязательный вопрос)**

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

***БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ***

ПРИЛОЖЕНИЕ 4.

АКТЫ О ПРОВЕДЕНИИ

НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ

|  |
| --- |
| **АКТ №1** |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** |
| **ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: ГБСУ СО РК «Партальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
| Адрес: 186753, г. Сортавала, п. Партала |
| Ф.И.О. руководителя: КУРСКИЙ ОЛЕГ ВЛАДИМИРОВИЧ |
| Контактный телефон: 8 (81430) 4-32-26,8 (921) 800-81-74 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
|  |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов**  | 95,65 баллов |
|  - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)  | **100 баллов** |
|  - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов**  |
|   | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг: | - отсутствуют | **0 баллов** | 90 баллов |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
|   | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
| - иного электронного сервиса |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на 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) | **100 баллов** | 87,78 баллов |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |   |   |  | 90,81 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). | **30%** | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг | - отсутствуют комфортные условия | **0 баллов** | 100 баллов |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; |
| - наличие и понятность навигации внутри организации;  |
| - наличие и доступность питьевой воды; | - наличие одного условия | **10 баллов** |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие двух условий | **20 баллов** |
| - санитарное состояние помещений организации; | - наличие трех условий | **40 баллов** |
| - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | - наличие четырех условий | **60 баллов** |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - наличие пяти условий | **80 баллов** |
| - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - шесть и более условий | **100 баллов** |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | **40%** |   | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | 93,33 баллов |
|
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 86,67 баллов |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |   |   |  | 93,33 баллов |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **0 баллов** | 80 баллов |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | **100 баллов** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **0 баллов** | 40 баллов |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - 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; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - 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). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **100 баллов** | 84,44 баллов |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |   |   |  | 65,33 баллов |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания | 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) | **100 баллов** | 91,11 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги 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) | **100 баллов** | 100 баллов |
|
|
|
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | 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** | 97,78 баллов |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |   |   |  | 96 баллов |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
| 5.1. | 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). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания 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) | **100 баллов** | 71,11 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 100 баллов |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100баллов** | 100 баллов |
|   | **Итого по критерию 5** | **100%** |   |   |  | 91,33 баллов |
| **ИТОГО по всем критериям** |  |   |   |  | 87,36 баллов |

|  |
| --- |
| **АКТ №2** |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** |
| **ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: ГБСУ СО РК «Медвежьегорский психоневрологический интернат»  |
| Адрес: 186300, г.Медвежьегорск, ул.Мурманская, д. 8 |
| Ф.И.О. руководителя: ДОБРОХВАЛОВА ТАТЬЯНА ВАЛЕРИЕВНА |
| Контактный телефон: 8 (81434) 2-20-35,8 (81434) 5-20-36,8 (81434) 5-20-36 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
|   |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов**  | 95,65 баллов |
|  - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)  | **100 баллов** |
|  - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов**  |
|   | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг: | - отсутствуют | **0 баллов** | 90 баллов |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
|   | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
| - иного электронного сервиса |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на 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) | **100 баллов** | 100 баллов |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |   |   |  | 95,7 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). | **30%** | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг | - отсутствуют комфортные условия | **0 баллов** | 100 баллов |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; |
| - наличие и понятность навигации внутри организации;  |
| - наличие и доступность питьевой воды; | - наличие одного условия | **10 баллов** |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие двух условий | **20 баллов** |
| - санитарное состояние помещений организации; | - наличие трех условий | **40 баллов** |
| - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | - наличие четырех условий | **60 баллов** |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - наличие пяти условий | **80 баллов** |
| - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - шесть и более условий | **100 баллов** |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | **40%** |   | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | 100 баллов |
|
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |   |   |  | 100 баллов |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **0 баллов** | 100 баллов |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | **100 баллов** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **0 баллов** | 100 баллов |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - 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; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - 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). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **100 баллов** | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |   |   |  | 100 баллов |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания | 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) | **100 баллов** | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги 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) | **100 баллов** | 100 баллов |
|
|
|
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | 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 |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |   |   |  | 100 баллов |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
| 5.1. | 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). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания 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) | **100 баллов** | 85,66 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 100 баллов |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100баллов** | 100 баллов |
|   | **Итого по критерию 5** | **100%** |   |   |  | 95,7 баллов |
| **ИТОГО по всем критериям** |  |   |   |  | 98,28 баллов |
|   |

|  |
| --- |
| **АКТ №3** |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** |
| **ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: ГБСУ СО РК «Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
| Адрес: 186007, Олонецкий район, с. Видлица, ул. Школьная, д.24 |
| Ф.И.О. руководителя: Аутио Ирина Ильинична |
| Контактный телефон: 8 (81436) 4-52-90  |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
|   |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов**  | 97,83 баллов |
|  - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)  | **100 баллов** |
|  - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов**  |
|   | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг: | - отсутствуют | **0 баллов** | 90 баллов |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
|   | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
| - иного электронного сервиса |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на 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) | **100 баллов** | 99,4 баллов |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |   |   |  | 96,11 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). | **30%** | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг | - отсутствуют комфортные условия | **0 баллов** | 100 баллов |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; |
| - наличие и понятность навигации внутри организации;  |
| - наличие и доступность питьевой воды; | - наличие одного условия | **10 баллов** |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие двух условий | **20 баллов** |
| - санитарное состояние помещений организации; | - наличие трех условий | **40 баллов** |
| - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | - наличие четырех условий | **60 баллов** |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - наличие пяти условий | **80 баллов** |
| - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - шесть и более условий | **100 баллов** |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | **40%** |   | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | 100 баллов |
|
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |   |   |  | 100 баллов |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **0 баллов** | 100 баллов |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | **100 баллов** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **0 баллов** | 100 баллов |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - 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; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - 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). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **100 баллов** | 87,5 баллов |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |   |   |  | 96,25 баллов |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания | 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) | **100 баллов** | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги 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) | **100 баллов** | 100 баллов |
|
|
|
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | 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 |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |   |   |  | 100 баллов |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
| 5.1. | 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). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания 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) | **100 баллов** | 87,5 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 100 баллов |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100баллов** | 95,83 баллов |
|   | **Итого по критерию 5** | **100%** |   |   |  | 94,17 баллов |
| **ИТОГО по всем критериям** |  |   |   |  | 97,3 баллов |

|  |
| --- |
| **АКТ №4** |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** |
| **ОРГАНИЗАЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** |
|  |
| Наименование организации: ГБСУ СО РК «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
| Адрес: 186050, п. Калевала, ул. Заречная, 3 |
| Ф.И.О. руководителя: КОРХОНЕН НИЕОЛИ ИВАНОВНА |
| Контактный телефон: 8 (81454) 2-19-58,8 (81454) 4-18-29,8 (981) 401-12-38,8 (921) 469-07-18 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
|   |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов**  | 100 баллов |
|  - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)  | **100 баллов** |
|  - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов**  |
|   | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
| 1.2. | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации социального обслуживания информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями социальных услуг: | - отсутствуют | **0 баллов** | 100 баллов |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
|   | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
| - иного электронного сервиса |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на 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) | **100 баллов** | 94,44 баллов |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социального обслуживания, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |   |   |  | 97,78 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). | **30%** | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления социальных услуг | - отсутствуют комфортные условия | **0 баллов** | 100 баллов |
| - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; |
| - наличие и понятность навигации внутри организации;  |
| - наличие и доступность питьевой воды; | - наличие одного условия | **10 баллов** |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие двух условий | **20 баллов** |
| - санитарное состояние помещений организации; | - наличие трех условий | **40 баллов** |
| - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | - наличие четырех условий | **60 баллов** |
| - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.); | - наличие пяти условий | **80 баллов** |
| - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - шесть и более условий | **100 баллов** |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | **40%** |   | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | 100 баллов |
|
| 2.3. | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 88,89 баллов |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |   |   |  | 96,67 баллов |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социального обслуживания и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **0 баллов** | 100 баллов |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | **100 баллов** |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в организации социального обслуживания условий доступности, позволяющих инвалидам получать социальные услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **0 баллов** | 80 баллов |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - 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; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | - 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). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **100 баллов** | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |   |   |  | 92 баллов |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социального обслуживания | 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) | **100 баллов** | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание социальной услуги 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) | **100 баллов** | 100 баллов |
|
|
|
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | 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 |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |   |   |  | 100 баллов |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
| 5.1. | 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). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социального обслуживания 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) | **100 баллов** | 55,56 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации социального обслуживания | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100 баллов** | 100 баллов |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в организации социального обслуживания | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **0-100баллов** | 100 баллов |
|   | **Итого по критерию 5** | **100%** |   |   |  | 86,67 баллов |
| **ИТОГО по всем критериям** |  |   |   |  | 94,62 баллов |
|   |

1. \* Статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г. № 35056) [↑](#footnote-ref-1)