

УТВЕРЖДАЮ:

Заказчик:

Министерство социальной защиты
населения Кузбасса

_____ / _____

М.П.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Индивидуальный предприниматель
Чулкова Елена Петровна



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

по результатам проведения сбора и обобщения информации о качестве условий
оказания услуг организациями социального обслуживания
Кемеровской области - Кузбасса
(гражданско-правовой договор № 2021.903821 от 22.04.2021г.)

2021 г.

Содержание

1. Введение: основание, цель, задачи, предмет, объект и методы исследования.....	3
2. Анализ значений общих критериев и показателей, характеризующих качество условий оказания услуг организаций социального обслуживания.....	7
3. Итоговая оценка качества условий оказания услуг организаций социального обслуживания. Рейтинг организаций.....	22
4. Основные недостатки, выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг	31
5. Рекомендации по отдельным организациям социального обслуживания.....	34
6. Приложения	45
6.1. Приложение 1. Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг	45
6.2. Приложение 2. Методика расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.....	49
6.3. Приложение 3. Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.....	70
6.4. Приложение 4. Анкета для опроса получателей услуг о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания.....	73

Введение

Основание

Сбор, обобщение информации и оценка качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Кемеровской области - Кузбасса проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами и методическими рекомендациями:

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

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.05.2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018г. № 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»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 года № 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»;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.11.2014 № 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)».

Цель исследования

Целью исследования является предоставление получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Кемеровской области - Кузбасса, а также повышение качества их деятельности.

Задачи исследования

- оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания;
- определение уровня удовлетворенности получателей услуг качеством услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания;
- формирование рейтинга учреждений по качеству условий оказания услуг;
- разработка предложений по повышению качества предоставляемых услуг организациями социального обслуживания.

Объект исследования

Объектом исследования являются организации Кемеровской области-Кузбасса, предоставляющие услуги по социальному обслуживанию населения (всего 24 организации).

Предмет исследования

Предметом исследования является осуществление сбора, анализа и обобщения информации о деятельности организаций социального обслуживания по следующим общим критериям:

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

Критерии оценки качества условий оказания услуг, показатели и методика расчета представлены в **Приложении № 2**.

Методы исследования (сбора данных)

Сбор данных для оценки организаций социального обслуживания осуществлялся следующими методами:

1. **Документальный метод.** Сплошное обследование (мониторинг) содержания официальных сайтов организаций в сети Интернет, информационных стендов в помещениях организаций на соответствие информации о деятельности организации ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

2. **Структурированное наблюдение.** Обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

3. **Анкетирование получателей услуг с помощью онлайн-опроса.**

Опрос получателей услуг путем заполнения анкеты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в интерактивной форме.

Образец анкеты представлен в **Приложении № 4.**

Выборка

Выборка неслучайная, целевая:

1. **Оцениваемые организации** - 24 организации Кемеровской области - Кузбасса, предоставляющих услуги социального обслуживания населению. Перечень организаций представлен в **Приложении № 1.**

2. **Получатели услуг.** Общее количество опрошенных респондентов составило 2177 человек – получателей социальных услуг в оцениваемых организациях в возрасте от 14 до 75 лет. Среди респондентов доля женщин составила 46%, мужчин – 54%.

Объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от общей численности получателей услуг в учреждении в течение 2020 года, но не более 250 респондентов в одном учреждении.

Количество респондентов, принявших участие в исследовании

№ п/п	Наименование организации социального обслуживания	Количество получателей социальных услуг на конец отчетного	Количество респондентов, чел.
-------	---	--	-------------------------------

		периода, всего, за 2020 год, чел.	
1.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	102	41
2.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Журавлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	81	45
3.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Междуреченский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	73	29
4.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	264	105
5.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Кубитетский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	42	17
6.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Кемеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	293	116
7.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	172	83
8.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Суловский дом милосердия»	46	17
9.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский психоневрологический интернат»	172	71
10.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Благовещенский психоневрологический интернат»	228	93
11.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Гурьевский психоневрологический интернат»	52	21
12.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Инской психоневрологический интернат»	531	223
13.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Кедровский психоневрологический интернат»	635	223
14.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Краснинский психоневрологический интернат»	139	57
15.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Листвянский психоневрологический интернат»	153	73

16.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Малиновский психоневрологический интернат»	527	220
17.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мариинский психоневрологический интернат»	192	86
18.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий психоневрологический интернат»	153	67
19.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Прокопьевский психоневрологический интернат»	482	195
20.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Тайгинский психоневрологический интернат»	201	80
21.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский психоневрологический интернат»	279	152
22.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Евтинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	52	21
23.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мысковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	186	79
24.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	117	61
	Всего:		2177

Анализ значений критериев и показателей, характеризующих качество условий оказания услуг организаций социального обслуживания

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлены по каждой организации социальной сферы, участвующей в исследовании, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 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»)*.

Показатель 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))*.

Показатель 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 числа получателей услуг).

Таблица 1.

№ п/п	Наименование организации	Показатель 1.1.	Показатель 1.2.	Показатель 1.3	Итого по критерию 1
1.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Журавлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
2.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Малиновский психоневрологический интернат»	98,00	100,00	98,00	99,00
3.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Маринский психоневрологический интернат»	95,00	100,00	100,00	99,00
4.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Прокопьевский психоневрологический интернат»	97,00	100,00	100,00	99,00

5.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Евтинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	98,00	100,00	100,00	99,00
6.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Кедровский психоневрологический интернат»	98,00	100,00	96,00	98,00
7.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,00	100,00	95,00	97,00
8.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский психоневрологический интернат»	98,00	100,00	93,00	97,00
9.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,00	100,00	92,00	96,00
10.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	95,00	100,00	93,00	96,00
11.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Кемеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	88,00	100,00	96,00	95,00
12.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Суловский дом милосердия»	92,00	90,00	100,00	95,00
13.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Благовещенский психоневрологический интернат»	95,00	100,00	90,00	95,00
14.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Краснинский психоневрологический интернат»	94,00	90,00	100,00	95,00
15.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Гурьевский психоневрологический интернат»	94,00	90,00	100,00	95,00
16.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Междуреченский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	86,00	94,00
17.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Инской психоневрологический интернат»	98,00	100,00	87,00	94,00

18.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский психоневрологический интернат»	94,00	90,00	93,00	92,00
19.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Кубитетский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,00	100,00	83,00	91,00
20.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Тайгинский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	75,00	90,00
21.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Листвянский психоневрологический интернат»	64,00	100,00	100,00	89,00
22.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	69,00	88,00
23.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий психоневрологический интернат»	100,00	90,00	78,00	88,00
24.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мысковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	93,00	60,00	100,00	86,00
	Среднее значение	95,00	96,25	92,67	94,46

По первому критерию «Открытость и доступность информации» максимальный балл получила одна организация: Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Журавлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

Наименьшее количество баллов по критерию 1 получила организация Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мысковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» - 86,00 баллов.

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (*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; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации)*).

Показатель 2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

Показатель 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 2.

№ п/п	Наименование организации	Показатель 2.1.	Показатель 2.2.	Показатель 2.3	Итого по критерию 2
1.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
2.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Журавлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	75,61	90,24
3.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Междуреченский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	89,66	95,86
4.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	99,05	82,80	92,83
5.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Кубитетский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
6.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Кемеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	99,14	97,09	98,58

7.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	96,30	98,52
8.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Суловский дом милосердия»	100,00	100,00	60,00	84,00
9.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	85,00	94,00
10.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Благовещенский психоневрологический интернат»	100,00	90,32	61,25	81,60
11.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Гурьевский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	100,00	100,00
12.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Инской психоневрологический интернат»	100,00	91,03	28,79	68,82
13.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Кедровский психоневрологический интернат»	100,00	92,38	39,68	73,59
14.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Краснинский психоневрологический интернат»	100,00	96,49	83,93	92,52
15.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Листвянский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	13,70	65,48
16.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Малиновский психоневрологический интернат»	100,00	97,73	70,00	87,32
17.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мариинский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	95,08	98,03
18.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий психоневрологический интернат»	100,00	100,00	34,33	73,73
19.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Прокопьевский психоневрологический интернат»	100,00	99,49	96,63	98,50
20.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Тайгинский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	73,68	89,47
21.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский	100,00	98,68	76,00	90,01

	психоневрологический интернат»				
22.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Евтинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,00	95,24	95,24	96,67
23.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мысковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,00	100,00	97,44	98,97
24.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,00	100,00	53,33	81,33
	Среднее значение	100,00	98,31	76,25	89,99

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» наивысший балл набрали следующие организации: Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский дом-интернат для престарелых и инвалидов», Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Кубитетский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» и Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Гурьевский психоневрологический интернат».

Наименьшее количество баллов по критерию 2 (65,48) присвоено организации «Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Листвянский психоневрологический интернат»», что обусловлено низким показателем 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от числа опрошенных получателей услуг)».

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Критерий представлен тремя показателями:

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

Показатель 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).

Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от числа опрошенных получателей услуг)

Таблица 3.

№ п/п	Наименование организации	Показатель 3.1.	Показатель 3.2.	Показатель 3.3	Итого по критерию 3
1.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
2.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Журавлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	60,00	98,00	83,00
3.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Междуреченский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
4.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
5.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Кубитетский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
6.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Кемеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	80,00	99,00	92,00
7.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	80,00	100,00	92,00

8.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Суловский дом милосердия»	100,00	100,00	100,00	100,00
9.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский психоневрологический интернат»	100,00	60,00	99,00	84,00
10.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Благовещенский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	95,00	99,00
11.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Гурьевский психоневрологический интернат»	100,00	80,00	100,00	92,00
12.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Инской психоневрологический интернат»	100,00	100,00	96,00	99,00
13.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Кедровский психоневрологический интернат»	80,00	80,00	96,00	85,00
14.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Краснинский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	100,00	100,00
15.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Листвянский психоневрологический интернат»	80,00	80,00	99,00	86,00
16.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Малиновский психоневрологический интернат»	100,00	60,00	99,00	84,00
17.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мариинский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	100,00	100,00
18.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий психоневрологический интернат»	100,00	100,00	100,00	100,00
19.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Прокопьевский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	100,00	100,00
20.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Тайгинский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	98,00	99,00
21.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	100,00	100,00
22.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Евтинский детский дом-	100,00	60,00	100,00	84,00

	интернат для умственно отсталых детей»				
23.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мысковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,00	100,00	100,00	100,00
24.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,00	100,00	100,00	100,00
	Среднее значение	98,33	90,00	99,13	95,29

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» максимальный балл получили 50% организаций, что говорит о высоком уровне организации работы по доступности услуг для инвалидов среди организаций социальной сферы Кемеровской области-Кузбасса.

Минимальное количество баллов по критерию 3 (83,00) присвоено организации Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Журавлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» преимущественно из-за низкого балла по показателю 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 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)

Показатель 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)

Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной

сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4

№ п/п	Наименование организации	Показатель 4.1.	Показатель 4.2.	Показатель 4.3	Итого по критерию 4
1.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,56	97,56	97,56	97,56
2.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Журавлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
3.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Междуреченский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
4.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	86,41	86,41	86,41	86,41
5.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Кубитетский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	100,00	100,00
6.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Кемеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,25	97,25	97,25	97,25
7.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	98,77	98,77	98,77	98,77
8.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Суловский дом милосердия»	100,00	100,00	100,00	100,00
9.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	100,00	100,00
10.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Благовещенский психоневрологический интернат»	78,02	78,02	78,02	78,02
11.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Гурьевский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	100,00	100,00
12.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Инской психоневрологический интернат»	68,81	68,81	68,81	68,81

13.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Кедровский психоневрологический интернат»	87,16	87,16	87,16	87,16
14.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Краснинский психоневрологический интернат»	75,68	75,68	75,68	75,68
15.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Листвянский психоневрологический интернат»	95,89	95,89	95,89	95,89
16.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Малиновский психоневрологический интернат»	97,24	97,24	97,24	97,24
17.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мариинский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	100,00	100,00
18.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий психоневрологический интернат»	81,82	81,82	81,82	81,82
19.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Прокопьевский психоневрологический интернат»	95,38	95,38	95,38	95,38
20.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Тайгинский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	100,00	100,00
21.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский психоневрологический интернат»	98,68	98,68	98,68	98,68
22.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Евтинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,00	100,00	100,00	100,00
23.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мысковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	100,00	100,00	100,00	100,00
24.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	94,87	94,87	94,87	94,87
	Среднее значение	93,90	93,90	93,90	93,90

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» большинство организаций набрали достаточно высокие баллы. 10 организаций получили максимальный балл.

Наименьшее количество баллов по критерию 4 у организации «Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Инской психоневрологический интернат»» - 68,81.

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий представлен тремя показателями:

Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (*графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)*) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 5

№ п/п	Наименование организации	Показатель 5.1.	Показатель 5.2.	Показатель 5.3	Итого по критерию 5
1.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,12	100,00	100,00	98,54
2.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Журавлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	82,22	100,00	100,00	94,67
3.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Междуреченский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	75,86	100,00	96,55	91,03
4.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий дом-интернат для	65,71	99,04	100,00	89,52

	престарелых и инвалидов»				
5.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Кубитетский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,12	100,00	100,00	98,24
6.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Кемеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	93,10	99,06	99,09	97,29
7.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	97,56	98,80	98,91
8.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Суловский дом милосердия»	100,00	100,00	100,00	100,00
9.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский психоневрологический интернат»	91,55	100,00	98,59	96,76
10.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Благовещенский психоневрологический интернат»	72,04	95,70	96,74	89,12
11.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Гурьевский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	100,00	100,00
12.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Инской психоневрологический интернат»	90,58	98,10	99,53	96,56
13.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Кедровский психоневрологический интернат»	71,30	96,82	96,79	89,15
14.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Краснинский психоневрологический интернат»	87,72	100,00	100,00	96,32
15.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Листвянский психоневрологический интернат»	98,63	97,26	100,00	99,04
16.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Малиновский психоневрологический интернат»	90,91	99,54	99,54	96,95
17.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мариинский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	100,00	100,00
18.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий психоневрологический интернат»	100,00	100,00	100,00	100,00

19.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Прокопьевский психоневрологический интернат»	100,00	100,00	100,00	100,00
20.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Тайгинский психоневрологический интернат»	11,25	96,25	100,00	72,63
21.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский психоневрологический интернат»	65,79	100,00	100,00	89,74
22.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Евтинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	52,38	100,00	100,00	85,71
23.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мысковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	98,73	100,00	100,00	99,62
24.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	95,08	100,00	100,00	98,52
	Среднее значение	84,67	99,14	99,40	94,93

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» большинство организаций набрали высокие баллы. Максимальный балл получили 5 организаций: Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Сусловский дом милосердия», Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Гурьевский психоневрологический интернат», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мариинский психоневрологический интернат», Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий психоневрологический интернат», Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Прокопьевский психоневрологический интернат».

Наименьшее количество баллов по критерию 5 у организации «Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Тайгинский психоневрологический интернат»» - 72,63, в связи с низким баллом по показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Итоговая оценка по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Кемеровской области - Кузбасса

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составил **93,71** баллов, что свидетельствует о достаточно высоком уровне качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

В зависимости от вида организации социального обслуживания итоговый (средний) показатель составил:

- Дома - интернаты для престарелых и инвалидов – 95,71 баллов
- Дома милосердия – 95,80 баллов
- Психоневрологические интернаты – 92,09 баллов
- Детские дома-интернаты для умственно отсталых детей – 94,77 баллов.

Рейтинг организаций социального обслуживания

1. Рейтинг домов-интернатов для престарелых и инвалидов

Таблица 6.

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Кубитетский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	91,00	100,00	100,00	100,00	98,24	97,80	1
2	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,00	98,52	92,00	98,77	98,91	97,00	2
3	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский дом-интернат	88,00	100,00	100,00	97,56	98,54	96,80	3

	для престарелых и инвалидов»							
4	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Междуреченский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,00	95,86	100,00	100,00	91,03	96,20	4
5	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Кемеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,00	98,58	92,00	97,25	97,29	96,00	5
6	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Журавлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	90,24	83,00	100,00	94,67	93,60	6
7	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,00	92,83	100,00	86,41	89,52	93,00	7

2. Рейтинг домов милосердия

Таблица 7.

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Суловский дом милосердия»	95,00	84,00	100,00	100,00	100,00	95,80	1

3. Рейтинг психоневрологических интернатов

Таблица 8.

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мариинский психоневрологический интернат»	99,00	98,03	100,00	100,00	100,00	99,40	1
2	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Прокопьевский психоневрологический интернат»	99,00	98,50	100,00	95,38	100,00	98,60	2
3	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Гурьевский психоневрологический интернат»	95,00	100,00	92,00	100,00	100,00	97,40	3
4	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский психоневрологический интернат»	97,00	90,01	100,00	98,68	89,74	95,10	4
5	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский психоневрологический интернат»	92,00	94,00	84,00	100,00	96,76	93,40	5
6	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Малиновский психоневрологический интернат»	99,00	87,32	84,00	97,24	96,95	92,90	6

7	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Краснинский психоневрологический интернат»	95,00	92,52	100,00	75,68	96,32	91,90	7
8	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Тайгинский психоневрологический интернат»	90,00	89,47	99,00	100,00	72,63	90,20	8
9	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Кедровский психоневрологический интернат»	98,00	73,59	99,00	87,16	89,15	89,40	9
10	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Благовещенский психоневрологический интернат»	96,00	81,60	99,00	78,02	89,12	88,70	10
11	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий психоневрологический интернат»	88,00	73,73	100,00	81,82	100,00	88,70	10
12	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Листвянский психоневрологический интернат»	89,00	65,48	78,00	86,00	99,04	87,10	11
13	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Инской психоневрологический интернат»	94,00	68,82	93,00	68,81	96,56	84,20	12

4. Рейтинг детских домов-интернатов для умственно-отсталых детей

Таблица 9.

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мысковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	86,00	98,97	100,00	100,00	99,62	96,90	1
2	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	96,00	81,33	100,00	94,87	98,52	94,10	2
3	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Евтинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,00	96,67	84,00	100,00	85,71	93,10	3

5. Общий рейтинг организаций социального обслуживания

Таблица 10.

№ п/п	Наименование организации	1. Открытость и доступность информации	2. Комфортность условий предоставления услуг	3. Доступность услуг для инвалидов	4. Доброжелательность, вежливость работников организации	5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	ОБЩИЙ БАЛЛ	РЕЙТИНГ
1	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания	99,00	98,03	100,00	100,00	100,00	99,40	1

	«Мариинский психоневрологический интернат»							
2	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Прокопьевский психоневрологический интернат»	99,00	98,50	100,00	95,38	100,00	98,60	2
3	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Кубитетский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	91,00	100,00	100,00	100,00	98,24	97,80	3
4	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Гурьевский психоневрологический интернат»	95,00	100,00	92,00	100,00	100,00	97,40	4
5	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,00	98,52	92,00	98,77	98,91	97,00	5
6	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мысковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	86,00	98,97	100,00	100,00	99,62	96,90	6
7	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский дом-интернат для	88,00	100,00	100,00	97,56	98,54	96,80	7

	престарелых и инвалидов»								
8	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Междуреченский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	94,00	95,86	100,00	100,00	91,03	96,20	8	
9	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Кемеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,00	98,58	92,00	97,25	100,00	96,00	9	
10	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Суловский дом милосердия»	95,00	84,00	100,00	100,00	97,29	95,80	10	
11	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Журавлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,00	100,00	83,00	100,00	94,67	95,50	11	
12	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский психоневрологический интернат»	97,00	90,01	100,00	98,68	89,74	95,10	12	
13	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	96,00	81,33	100,00	94,87	98,52	94,10	13	

14	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский психоневрологический интернат»	92,00	94,00	84,00	100,00	96,76	93,40	14
15	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Евтинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	99,00	96,67	84,00	100,00	85,71	93,10	15
16	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,00	92,83	100,00	86,41	89,52	93,00	16
17	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Малиновский психоневрологический интернат»	99,00	87,32	84,00	97,24	96,95	92,90	17
18	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Краснинский психоневрологический интернат»	95,00	92,52	100,00	75,68	96,32	91,90	18
19	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Тайгинский психоневрологический интернат»	90,00	89,47	99,00	100,00	72,63	90,20	19
20	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания	98,00	73,59	99,00	87,16	89,15	89,40	20

	учреждение социального обслуживания «Кедровский психоневрологический интернат»							
21	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий психоневрологический интернат»	88,00	73,73	100,00	81,82	89,12	88,70	21
22	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Благовещенский психоневрологический интернат»	95,00	81,60	99,00	78,02	100,00	88,50	22
23	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Листвянский психоневрологический интернат»	89,00	65,48	86,00	95,89	99,04	87,10	23
24	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Инской психоневрологический интернат»	94,00	68,82	93,00	68,81	96,56	84,20	24
	Среднее значение	94,46	89,99	95,29	93,90	94,93	93,71	

В общем рейтинге организаций социального обслуживания Кемеровской области-Кузбасса лидирующую позицию заняла организация «Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мариинский психоневрологический интернат»» - 99,40 баллов.

На последнем месте рейтинга находится Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Инской психоневрологический интернат»» - 84,20 баллов.

Наиболее высокие показатели в целом выявлены по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» - 95,29 баллов. Минимальное количество

баллов получено по показателю 2 «Комфортность предоставления услуг» - 89,99 баллов.

В зависимости от вида организации социального обслуживания более высокие показатели в целом у домов милосердия и домов - интернатов для престарелых и инвалидов . Наиболее низкие показатели у психоневрологических интернатов.

Основные недостатки, выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания Кемеровской области-Кузбасса

По результатам проведения сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организации социального обслуживания Кемеровской области - Кузбасса в целом получили достаточно высокий итоговый показатель – **93,71 баллов**.

Анализ результатов оценки в разрезе отдельных критериев позволяет сделать следующие выводы:

1. Наиболее высокая оценка (95,29 баллов) зафиксирована по критерию **«Доступность услуг для инвалидов»**. Однако стоит обратить внимание, что показатель «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» оценен в 90,00 баллов в связи с отсутствием в некоторых организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; а также возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Сами получатели услуг в целом высоко оценили уровень доступности услуг для инвалидов – показатель «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составил 99,13 баллов.

2. Критерий **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** также набрал достаточно высокий балл - 94,93 баллов. Тем не менее, порекомендовать своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться за социальными услугами в данное учреждение, готовы только 84,67%, опрошенных, что говорит о необходимости принятия мер для дальнейшего совершенствования качества условий оказания услуг.
3. Достаточно высокую оценку в целом организации получили по критерию **«Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»**

социального обслуживания» (93,90 баллов). При этом некоторым организациям стоит обратить особое внимание на данный показатель, так как получатели услуг оценили его довольно низко. Это следующие организации:

- Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Инской психоневрологический интернат» - 68,81 баллов;
- Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Краснинский психоневрологический интернат» - 75,68 баллов;
- Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Благовещенский психоневрологический интернат» - 78,02 балла.

4. Критерий **«Открытость и доступность информации об организации»** в целом получил оценку 94,46 баллов. Снижение оценок по данному критерию вызвано неполным соответствием информации, представленной на информационных стендах и сайтах организации, требованиям, установленным нормативно-правовыми актами (преимущественно на стендах). Также отмечается недостаточное количество способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг на сайтах организаций, например не у всех организаций есть электронный сервис для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам; анкета для опроса граждан или гиперссылки на нее; раздел «Часто задаваемые вопросы».

5. Минимальную оценку организации получили по критерию **«Комфортность условий предоставления услуг»** - 89,99 балла. При этом по показателю «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (*наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью, наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы, доступность питьевой воды (наличие работающего кулера), наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние помещений организации социальной сферы*) все организации получили максимальный балл – 100. Снижение общей оценки обусловлено достаточно низким баллом (76,25) по показателю «Время ожидания предоставления услуг» - часть респондентов ответили, что им приходилось ожидать предоставления услуги в организации социального обслуживания больше установленного срока.

Проведенный анализ недостатков в работе организаций социального обслуживания показал, что основными направлениями, требующими улучшения, являются:

- повышение уровня комфортности оказания услуг;
- повышение уровня открытости и доступности информации об организации;
- повышение уровня доброжелательности и вежливости сотрудников организации социального обслуживания.
- повышение уровня доступности организации для инвалидов;

В целях повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания Кемеровской области-Кузбасса **рекомендуется:**

1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг в организациях социального обслуживания.

2. Продолжить работу по улучшению уровня доступности организаций социального обслуживания для инвалидов, обеспечив во всех организациях условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

3. Повысить уровень открытости, полноты и актуальности информации об организациях и их деятельности на общедоступных ресурсах. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций, размещенную на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах и официальных сайтах организаций), перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами. Расширить количество способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг на сайтах организаций.

4. Повысить комфортность условий предоставления услуг, в частности, в некоторых организациях обеспечить наличие более комфортных зон отдыха, оборудованных соответствующей мебелью, внутри помещений, наличие и понятность навигации внутри помещений, сократить время ожидания услуг получателями.

Рекомендации по отдельным организациям социального обслуживания

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Рекомендации
1.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,80	<ol style="list-style-type: none"> 1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг. 2. Повысить показатель удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.
2.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Журавлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	95,50	<ol style="list-style-type: none"> 1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг. 2. Добавить на сайт раздел "Часто задаваемые вопросы". 3. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, в частности, обеспечить: <ul style="list-style-type: none"> • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
3.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Междуреченский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,20	<ol style="list-style-type: none"> 1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг. 2. Повысить уровень комфортности оказания услуг, в частности, обеспечить наличие и понятность навигации внутри организации. 3. Рассмотреть предложения по улучшению условий оказания услуг в организации от получателей услуг данной организации: <ul style="list-style-type: none"> • Организовать бытовую комнату; • Приобрести велосипед, беговую дорожку.
4.	Государственное казенное стационарное учреждение социального	93,00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенд организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы: о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Рекомендации
	обслуживания «Новокузнецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»		<p>2.Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих оказание услуг в организации.</p> <p>3. Рассмотреть предложения по улучшению условий оказания услуг в организации от получателей услуг данной организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Больше выездных мероприятий и экскурсий, в т.ч. для колясочников; • Более комфортный и вместительный автомобиль с подъемником для перевозки колясочников; • Больше выездов на природу; • Более разнообразный досуг.
5.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Кубитетский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,80	<p>1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг.</p> <p>2.Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенд организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. На стенды: информацию о проведении независимой оценки качества. На сайт: о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги. Добавить на сайт раздел "Часто задаваемые вопросы".</p>
6.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Кемеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	96,00	<p>1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг.</p> <p>2. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенд организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Добавить на стенды информацию: об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания; о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг. Добавить на сайт информацию: о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги. Добавить на сайт раздел "Часто</p>

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Рекомендации
			<p>задаваемые вопросы".</p> <p>3. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, в частности, обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p> <p>4. Рассмотреть предложения по улучшению условий оказания услуг в организации от получателей услуг данной организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Больше выездных мероприятий.
7.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	97,00	<p>1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг.</p> <p>2. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Добавить на сайт информацию: о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги.</p> <p>3. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, в частности, обеспечить:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
8.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Суловский дом милосердия»	95,80	<p>1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг.</p> <p>2. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенд и сайт организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Добавить на стенды информацию: о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда. Добавить на сайт информацию: о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии).</p> <p>3. С целью улучшения взаимодействия с организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте</p>

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Рекомендации
			<p>организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>4. Рассмотреть предложения по улучшению условий оказания услуг в организации от получателей услуг данной организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Больше прогулок на свежем воздухе.
9.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский психоневрологический интернат»	93,40	<p>1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг.</p> <p>2. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды и сайт организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Добавить на стенды информацию: о проведении независимой оценки качества. Добавить на сайт информацию: о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги.</p> <p>3. С целью улучшения взаимодействия с организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>4. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, в частности, обеспечить:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации). <p>5. Рассмотреть предложения по улучшению условий оказания услуг в организации от получателей услуг данной организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Устраивать спортивные соревнования, шахматные турниры; • Организовывать выезды на концерты, в цирк.
10.	Государственное бюджетное	88,50	1. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, проанализировать полноту

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Рекомендации
	<p>стационарное учреждение социального обслуживания «Благовещенский психоневрологический интернат»</p>		<p>представления информации и добавить недостающие материалы. Добавить на сайт информацию: о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания. Добавить на сайт раздел "Часто задаваемые вопросы".</p> <p>2. Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих оказание услуг в организации.</p> <p>3. Рассмотреть предложения по улучшению условий оказания услуг в организации от получателей услуг данной организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Улучшить качество интернета; • Сделать ремонт в помещении интерната; • Улучшить территорию; • Организовать комфортную комнату отдыха в помещении; • Организовывать больше развлекательных и выездных мероприятий, экскурсий, соревнований с другими интернатами.
11.	<p>Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Гурьевский психоневрологический интернат»</p>	97,40	<p>1.Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы: об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; о проведении независимой оценки качества.</p> <p>2.С целью улучшения взаимодействия с организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> • электронный сервис для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам; • раздел «Часто задаваемые вопросы». <p>3.Повысить уровень доступности организации для инвалидов, в частности, обеспечить:</p>

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Рекомендации
			<ul style="list-style-type: none"> • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); <p>4. Рассмотреть предложения по улучшению условий оказания услуг в организации от получателей услуг данной организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оборудовать компьютерный класс; • Приобрести спортивный инвентарь; • Приобрести конструкторы.
12.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Инской психоневрологический интернат»	84,20	<p>1. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Добавить на сайт информацию: о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги.</p> <p>2. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, в частности, обеспечить наличие:</p> <ul style="list-style-type: none"> • адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; <p>3. Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих оказание услуг в организации.</p>
13.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Кедровский психоневрологический интернат»	89,40	<p>1. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Добавить на сайт информацию: о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги.</p> <p>2. Повысить уровень доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих оказание услуг в организации.</p> <p>3. Рассмотреть предложения по улучшению условий оказания услуг в организации от получателей услуг данной организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Организовывать больше экскурсий.
14.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания	91,90	<p>1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг.</p> <p>2. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды и сайт организации, проанализировать полноту представления информации и добавить</p>

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Рекомендации
	«Краснинский психоневрологический интернат»		<p>недостающие материалы. Добавить на стенды информацию: о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда. Добавить на сайт информацию: о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги.</p> <p>3.С целью улучшения взаимодействия с организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, электронный сервис для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам; раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>4.Рассмотреть предложения по улучшению условий оказания услуг в организации от получателей услуг данной организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Больше выездов в театры, музеи; • Улучшить тротуарные дорожки.
15.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Листвянский психоневрологический интернат»	87,10	<p>1 Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенд организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенды и сайт организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Добавить на стенды информацию: о дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации; о месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда; о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты; о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов); о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в</p>

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Рекомендации
			<p>соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)* . Добавить на сайт информацию: о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги.</p> <p>2. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, в частности, обеспечить:</p> <ul style="list-style-type: none"> • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; <p>3. Рассмотреть предложения по улучшению условий оказания услуг в организации от получателей услуг данной организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Больше игр.
16.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Малиновский психоневрологический интернат»	92,90	<p>1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг.</p> <p>2. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Добавить на сайт информацию: о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги. С целью улучшения взаимодействия с организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, добавить раздел «Часто задаваемые вопросы».</p> <p>3. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, в частности, обеспечить:</p> <ul style="list-style-type: none"> • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).
17.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мариинский психоневрологический интернат»	99,40	<p>1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг.</p> <p>2. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Добавить на сайт информацию: о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги.</p>

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Рекомендации
	ий интернат»		<p>оказания социальной услуги; О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.</p> <p>3. Рассмотреть предложения по улучшению условий оказания услуг в организации от получателей услуг данной организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сделать спортивную и волейбольную площадки; • Улучшить озеленение территории: посадить деревья, цветники, оформить клумбы.
18.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий психоневрологический интернат»	88,70	1.С целью улучшения взаимодействия с организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, электронный сервис для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам; раздел «Часто задаваемые вопросы»
19.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Прокопьевский психоневрологический интернат»	98,60	<p>1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг.</p> <p>2. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенд организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Добавить на стенды информацию: о проведении независимой оценки качества.</p>
20.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Гайгинский психоневрологический интернат»	90,20	<p>1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг.</p> <p>2. Улучшить показатель удовлетворенности условиями оказания услуг.</p> <p>3. Рассмотреть предложения по улучшению условий оказания услуг в организации от получателей услуг данной организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Установить уличные тренажеры; • Открыть мастерские для работы мужчин; • Открыть компьютерный класс; • Улучшить спортивную площадку; • Обеспечить устойчивый интернет и сотовую связь.

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Рекомендации
21.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский психоневрологический интернат»	95,10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг. 2. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Добавить на сайт информацию: о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги. 3. Рассмотреть предложения по улучшению условий оказания услуг в организации от получателей услуг данной организации: <ul style="list-style-type: none"> • Организовывать больше мероприятий, экскурсий, игр.
22.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Евтинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	93,10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг. 2. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Добавить на сайт информацию: о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги. С целью улучшения взаимодействия с организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например, добавить раздел «Часто задаваемые вопросы». 3. Повысить уровень доступности организации для инвалидов, в частности, обеспечить: <ul style="list-style-type: none"> • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. 4. Рассмотреть предложения по улучшению условий оказания услуг в организации от получателей услуг данной организации: <ul style="list-style-type: none"> • Сделать автостоянку.
23.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мысковский	96,90	<ol style="list-style-type: none"> 1. Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг. 2. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами стенд организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы: о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального

№ п/п	Наименование организации	Общий балл	Рекомендации
	детский дом-интернат для умственно отсталых детей»		<p>обслуживания; о проведении независимой оценки качества.</p> <p>3.С целью улучшения взаимодействия с организацией с помощью электронных сервисов создать на сайте организации несколько дистанционных способов взаимодействия, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> • электронный сервис для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам; • техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); • раздел «Часто задаваемые вопросы».
24.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	94,10	<p>1.Продолжить работу по улучшению качества оказания услуг.</p> <p>2. Привести в соответствие с нормативно-правовыми актами сайт организации, проанализировать полноту представления информации и добавить недостающие материалы. Добавить на сайт информацию: о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги; о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.</p>

Перечень организаций социального обслуживания Кемеровской области-Кузбасса, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес	Контактные телефоны	Сайт
1.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	652090, г.Анжеро-Судженск, ул.Крестьянская, д.90	8 (384-53) 5-12-36; 5-25-05	asdomin.ru
2.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Журавлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	650520, Кемеровский район, д.Журавлево, (дом-интернат)	8 (384-2) 60-23-38	juravli42.org.ru
3.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Междуреченский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	652870, г.Междуреченск, пр.Шахтеров, д.5	8 (384-75) 3-82-22	mdi42.ru
4.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»	654011, г.Новокузнецк, Новоильинский р-н, ул.Олимпийская, д.17	8 (384-3) 62-07-28 62-25-10	ndpi2.kmr.socinfo.ru
5.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Кубитетский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	652262, Тяжинский район, с.Кубитет, ул.Лесная, д.5	8 (384-49) 9-41-09	kubdi42.kmr.socinfo.ru
6.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Кемеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	650024, г.Кемерово, ул.Космическая, д.14	8 (384-2) 38-41-18 38-41-35	kdi42.ru
7.	Государственное автономное стационарное учреждение	652073,	8 (384-51)	udipii.ru

	социального обслуживания «Юргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Юргинский район, с.Просоково, ул.Сосновая, д.1	7-32-49	
8.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Суловский дом милосердия»	652190, Мариинский район, с.Сулово, ул.Школьная, д.12	8 (384-43) 3-31-24 3-31-70	susdm.kmr.socinfo.ru
9.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Анжеро-Судженский психоневрологический интернат»	652487, г.Анжеро-Судженск, 348 квартал, ул.Гайдара, д.3	8-923-611-53-44	aspni.kmr.socinfo.ru
10.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Благовещенский психоневрологический интернат»	652164, Мариинский район, с.Благовещенка, ул.Речная, д.130	8 (384-43) 3-14-96 3-13-59	blagdi.ru
11.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Гурьевский психоневрологический интернат»	652785, г.Гурьевск, ул.Войкова, д.182	8 (384-63) 5-21-81	gpniko.ru
12.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Инской психоневрологический интернат»	652644, г.Белово, пгт.Инской, ул.Ульяновская, д.1	8 (384-52) 4-67-53 4-67-49	pi- inskoy.kmr.socinfo.ru
13.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Кедровский психоневрологический интернат»	650903, г.Кемерово, п.Кедровка, ул.Уньга, д.1	8 (384-2) 69-23-65 69-02-37	kedrpak.kmr.socinfo.ru
14.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Краснинский психоневрологический интернат»	652576, Ленинск-Кузнецкий район, с.Красное, ул.Кирова, д.117	8 (384-56) 6-14-79 6-13-09	gbukokpi.ru

15.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Листвянский психоневрологический интернат»	652213, Тисульский район, с.Листвянка, ул.Советская, д.23	8 (384-47) 5-53-82	lispni.kmr.socinfo.ru
16.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Малиновский психоневрологический интернат»	652830, г.Калтан, п.Малиновка, ул. 60 лет Октября, д.1а	8 (384-72) 9-65-76 9-63-14	malpi.kmr.socinfo.ru
17.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мариинский психоневрологический интернат»	652150, г.Мариинск, ул.Трудовая, д.14	8 (384-43) 5-74-68 5-74-69	marpnin.kmr.socinfo.ru
18.	Государственное казенное стационарное учреждение социального обслуживания «Новокузнецкий психоневрологический интернат»	654034, г.Новокузнецк, Кузнецкий р-н, ул.Алюминиевая, д.3	8 (384-3) 37-09-68 36-96-28	ndpi1.kmr.socinfo.ru
19.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Прокопьевский психоневрологический интернат»	653218, Прокопьевский район, п.Б.Керлегеш	8 (384-6) 64-96-50 64-96-35	prkpi.kmr.socinfo.ru
20.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Тайгинский психоневрологический интернат»	652401, г.Тайга, п.Кедровый	8 (384-48) 2-30-42 2-45-54	tinternat.kmr.socinfo.ru
21.	Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский психоневрологический интернат»	652050, г.Юрга, ул.Шоссейная, д.34	8 (384-51) 4-80-58 4-80-16	yupni.ru
22.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Евтинский детский дом-интернат»	652672, Беловский район,	8 (384-52) 5-11-68	evtino-detdom.kmr.socinfo.ru

	для умственно отсталых детей»	с.Евтино, пер.Садовый, д.8		
23.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Мысковский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	652860, г.Мыски, п.Ключевой, квартал 10, д.5	8 (384-74) 4-30-48	mddi.ru
24.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Юргинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»	652055, г.Юрга, ул.Космическая, д.12	8 (384-51) 6-79-93	uddi-yrga.ru

Методика расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
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, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)

	- на информационных стендах в помещении организации;			- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд})	1-100 баллов	
	- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (П_{инф})		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{сайт})	1-100 баллов	

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

В случае, если количество материалов/единиц информации, размещение которых установлено нормативными правовыми актами ($I_{\text{норм}}$), на стенде и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{\text{стенд}}}{I_{\text{норм-стенд}}} + \frac{I_{\text{сайт}}}{I_{\text{норм-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры);

$I_{\text{норм-стенд}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;

$I_{\text{норм-сайт}}$ – объем информации (количество материалов/единиц информации), размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами.

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметр ов в баллах	Максим альное значени е
----------	------------	---------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--	----------------------------------

1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг ($P_{дист}$).	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:	- отсутствуют или не функционируют	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)	
			1) телефона; 2) электронной почты; 3) технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); 4) электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; получение консультации по оказываемым услугам; 5) раздел «Часто задаваемые вопросы»	- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) ($C_{дист}$)			
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	по 30 баллов за каждый способ ($T_{дист}$)		100 баллов
<p>Значение показателя рассчитывается по формуле:</p> $P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$ <p>где $T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); $C_{дист}$ – 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 принимает значение 100 баллов.</p>							

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
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" ($P_{откр\ уд}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{общ}$))).	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($У_{стенд}$))	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)

			<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p>	<p>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 ($Y_{\text{сайт}}$))</p>	<p>0-100 баллов</p>	
<p>Значение показателя рассчитывается по формуле:</p> $P_{\text{откр уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:</p> $P_{\text{откр уд}}^{\text{откр}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{\mathcal{C}_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{\mathcal{C}_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где:</p> <p>$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;</p> <p>$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;</p> <p>$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;</p> <p>$\mathcal{C}_{\text{общ-стенд}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;</p> <p>$\mathcal{C}_{\text{общ-сайт}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.</p>						

	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К¹)	100 %	$K^1 = (0,3 \times \Pi_{инф} + 0,3 \times \Pi_{дист} + 0,4 \times \Pi_{откр_{уд}})$ Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий	100 баллов

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
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) ($\Pi_{комф.усл.}$).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации; 3) наличие и доступность питьевой воды;	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{комф.}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{комф.}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

			<p>4) наличие и доступность санитарно- гигиенических помещений;</p> <p>5) санитарное состояние помещений организации;</p> <p>6) транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);</p> <p>7) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);</p>			
<p>Значение показателя рассчитывается по формуле:</p> $P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$ <p>где:</p> <p>$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)</p> <p>$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.</p> <p>При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов</p>						

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
2.2.	Время ожидания предоставления услуги ($\Pi_{\text{ожид}}$)	40%	2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно ($Y_{\text{своевр}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{\text{комф ул}}$)	30%	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($Y_{\text{комф}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов

<p>Значение показателя рассчитывается по формуле:</p> $P_{уд}^{комф} = \frac{y_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$ <p>где $y_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>			
<p>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K^2)</p>	<p>100 %</p>	<p>$K^2 = (0,3 \times P_{комф.усл} + 0,4 \times P_{ожид} + 0,3 \times P_{уд}^{комф})$</p> <p>При расчете итогового значения показателя оценки по организации данного вида критерий (2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям (1 и 3).</p> $K^2 = (K^1 + K^3) / 2$	<p>100 баллов</p>

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для 	30%	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <p>1) оборудованных входных групп пандусами</p>	<p>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</p> <p>- количество условий доступности организации для инвалидов (от</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие ($T_{дост}^{орг}$)</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.1)</p>

автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($\Pi^{орг}_{дост}$)		(подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	одного до четырех) ($C^{орг}_{дост}$)		
<p>Значение показателя рассчитывается по формуле:</p> $\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$ <p>где: $T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие); $C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов.</p>					

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - наличие возможности 	40%	<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <hr/> <p>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими ($C_{\text{услуг дост}}$)</p> <hr/> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>0 баллов</p> <hr/> <p>по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{услуг дост}}$)</p> <hr/> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2)</p>

	<p>предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$).</p>		<p>4) наличие альтернативно й версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>			
<p>Значение показателя рассчитывается по формуле:</p> $P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \quad (3.2)$ <p>где:</p> <p>$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);</p> <p>$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов.</p>						

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). $(\Pi^{дост}_{уд})$.	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов $(\mathcal{Y}^{дост})$, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты $(\mathcal{C}_{инв})$.	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)	100 %	$K^3 = (0,3 \times \Pi^{орг}_{дост} + 0,4 \times \Pi^{услуг}_{дост} + 0,3 \times \Pi^{дост}_{уд})$			100 баллов

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания»

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
-------	------------	------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	-----------------------

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) ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$)	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U^{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
<p>Значение показателя рассчитывается по формуле:</p> $\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{U^{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ <p>где $U^{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
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) ($P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}}$).	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальных работников и пр.) при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($U_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)
<p>Значение показателя рассчитывается по формуле:</p> $P_{\text{оказ.услуг}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{оказ.услуг}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ <p>где $U_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$).	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм ($У^{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
<p>Значение показателя рассчитывается по формуле:</p> $\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{У^{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ <p>где $У^{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К ⁴)	100 %	$K^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{перв.конт}}^{\text{уд}} + 0,4 \times \Pi_{\text{оказ.услуг}}^{\text{уд}} + 0,2 \times \Pi_{\text{вежл.дист}}^{\text{уд}})$	100 баллов
---	-------	--	------------

2. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максималь ное значение
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) ($\Pi_{\text{реком}}$).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($U_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)

				соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)		
	<p>Значение показателя рассчитывается по формуле:</p> $P_{реком} = \left(\frac{У_{реком}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ <p>где $У_{реком}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>					
№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максималь ное значение

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{орг.усл уд}}$).	20%	5.2.1. Удовлетворенность Получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации (учреждения), (подразделения, графиком прихода социального работника на дом и др.)	доля получателей услуг, удовлетворенных организационным и условиями предоставления услуг ($Y_{\text{орг.усл}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)
<p>Значение показателя рассчитывается по формуле:</p> $P_{\text{орг.усл уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ <p>где $Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($\Pi_{уд}$).	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации $Y_{уд}$, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
<p>Значение показателя рассчитывается по формуле:</p> $\Pi_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ <p>где $Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)		100 %	$K^5 = (0,3 \times \Pi_{реком} + 0,2 \times \Pi_{орг.усл.уд} + 0,5 \times \Pi_{уд})$			100 баллов

**Установленный нормативными правовыми актами
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности
организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на
общедоступных информационных ресурсах**

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
	норматив	норматив
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+	+
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+	+
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+	+
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	+	+
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	X	+
8. О материально-техническом обеспечении предоставления	+	+

социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")		
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	+	+
10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)	+	+
11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	+	+
12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+	+
13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+	+
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств	+	+

физических лиц и (или) юридических лиц		
14.1 о показателях, характеризующих качество оказания социальной услуги (в случае установления показателей, характеризующих качество оказания социальной услуги, в государственном (муниципальном) социальном заказе на оказание государственных (муниципальных) услуг в социальной сфере)*	+*	+*
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	+	+
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	X	+
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	+	+
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	+*	+*
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+	+
Всего	17 (15**)	19 (17**)

Условные обозначения:

⊕ информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.

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

** В скобках указано минимально возможное количество материалов/единиц информации $I_{\text{норм}}$, уменьшенное на число отсутствующих в организации социального обслуживания отдельных элементов деятельности (в таблице данные элементы указаны со знаком «звездочка» - *).

Анкета
для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Кемеровской области-Кузбасса

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Кемеровской области-Кузбасса.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания Кемеровской области-Кузбасса и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно. Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе в конце анкеты.

Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Кемеровской области-Кузбасса гарантируется.

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

1. Да
2. Нет

2. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. Да
2. Нет (переход к вопросу 4)

3. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (полученной при личном обращении, на информационных стендах в помещении организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)?

- Да
- Скорее да
- Скорее нет
- Нет
- Затрудняюсь ответить

4. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг?

- Да, все устраивает
- Скорее да, незначительные недостатки
- Скорее нет, много недостатков
- Нет, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

5. Приходилось ли Вам ожидать предоставления услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

6. Сколько времени Вы ожидали приёма к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении, для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг?

более 30 минут

от 15 до 30 минут

менее 15 минут

7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кассы и прочие работники)?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (специалисты по социальной работе, специалисты по комплексной реабилитации, культорганизаторы, сиделки, врачи, социальные работники, библиотекари и прочие работники)?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) и в прочих дистанционных формах)?

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы компетентностью работников организации социального обслуживания, в которой получаете услуги?

- Полностью удовлетворен
- Скорее удовлетворен
- В чем-то удовлетворен, в чем-то нет
- Скорее не удовлетворен
- Совершенно не удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

11. Удовлетворены ли Вы доступностью и комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

- Да
- Нет

12. Какие виды социальных услуг, на Ваш взгляд, доступны для лиц с ограниченными возможностями в данном учреждении (можно отметить несколько вариантов ответа):

- социально – бытовые
- социально – медицинские
- социально – психологические
- социально – педагогические
- социально – трудовые
- социально – правовые
- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала

13. Как Вы можете оценить благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

14. Изменилось ли качество Вашей жизни в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?

- Да
- Нет
- Затрудняюсь ответить

15. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, и прочие); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие)?

- Да
- Нет

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

- Точно порекомендую
- Скорее порекомендую

Скорее не порекомендую
Точно не порекомендую
Затрудняюсь ответить

17. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да
Нет

18. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации:

Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:

19. Ваш пол

Мужской
Женский

20. Ваш возраст _____ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется организатором опроса или анкетером.

1. Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

2. Полное название организации социальной сферы, в которой проведен опрос получателей услуг (напишите)
