ООО «Академический центр»

**ОТЧЕТ**

**о проведении сбора и обобщения информации о качестве условий
оказания услуг организациями социального обслуживания, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Кировской области**

Киров, 2019

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1. Программа исследования 2](#_Toc20733458)

[1.1. Объект исследования 3](#_Toc20733459)

[1.2. Описание процесса сбора информации 3](#_Toc20733460)

[1.3. График проведения исследования 29](#_Toc20733461)

[2. Результаты исследования 30](#_Toc20733462)

[2.1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций 30](#_Toc20733463)

[2.2. Результаты оценки наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия 37](#_Toc20733464)

[2.3. Результаты изучения удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг 40](#_Toc20733465)

[2.4. Результаты оценки комфортности условий предоставления услуг 40](#_Toc20733466)

[2.5. Результаты оценки доступности для инвалидов условий получения услуг 44](#_Toc20733467)

[3. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг 49](#_Toc20733468)

[4. Список использованной и рекомендуемой литературы 54](#_Toc20733469)

[Приложения 56](#_Toc20733470)

# 1. Программа исследования

В соответствии с государственным контрактом, заключенным между Министерством социального развития Кировской области и ООО «Академический центр», проведены сбор и обобщение информации о качестве условий
оказания услуг организациями социального обслуживания, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Кировской области.

## 1.1. Объект исследования

*Объектом данного исследования* являлись организации, включенные в реестр поставщиков социальных услуг Кировской области.

- реабилитационные центры (3),

- социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних (1),

- комплексные центры социального обслуживания населения (20).

- центр социальной помощи семье и детям (1),

- комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий (1),

- дома-интернаты для престарелых и инвалидов (3),

- психоневрологические интернаты (9),

- дом-интернат для умственно отсталых детей (1),

- общественная организация - негосударственный поставщик социальных услуг (1).

Общее количество исследуемых объектов составило 40 (100% всех организаций, включенных в реестр поставщиков социальных услуг Кировской области) (приложение А).

Тип исследования: сплошное.

## 1.2. Описание процесса сбора информации

С учетом критериев и показателей оценки, утвержденных Минтрудом России, были определены основные *методы сбора первичной информации*. Сводные данные по методам сбора информации в разрезе каждого показателя представлены в табл. 1.

Таблица 1

**Методы сбора первичной информации по основным показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Методы сбора первичной информации** |
|
| **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации**  |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:на информационных стендах в помещении организации (учреждения)на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | Анализ информационных стендов в помещении организаций и официальных сайтов организаций.Визуальный осмотр (наблюдение)Опрос руководителей организаций.Анализ информации, размещенной на официальном сайте министерства социального развития Кировской области в разделе Социальное обслуживание – Учреждения социального обслуживания.Анализ информации, размещенной на официальных сайтах организаций. |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:телефона;электронной почты;электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);раздела "Часто задаваемые вопросы";технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | Анализ информации, размещенной на официальном сайте министерства социального развития Кировской области в разделе Социальное обслуживание – Учреждения социального обслуживания.Анализ информации, размещенной на официальных сайтах организаций.Опрос руководителей организаций. |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей социальных услуг по специально разработанной анкете |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** |
| 2.1. | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);наличие и доступность питьевой воды;наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;санитарное состояние помещений организаций;транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). | Изучение условий в помещениях организации.Визуальный осмотр. Опрос руководителей организаций. |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.). | Опрос получателей социальных услуг по специально разработанной анкете |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей социальных услуг по специально разработанной анкете. |
| **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** |
| 3.1. | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;наличие сменных кресел-колясок;наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. | Изучение условий доступности организаций для инвалидов.Визуальный осмотр. Опрос руководителей организаций. |
| 3.2. | Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению;помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | Изучение условий доступности организаций для инвалидов.Визуальный осмотр. Опрос руководителей организаций. |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | Опрос получателей социальных услуг по специально разработанной анкете. |
| **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)** |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей социальных услуг по специально разработанной анкете. |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей социальных услуг по специально разработанной анкете. |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей социальных услуг по специально разработанной анкете. |
| **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей социальных услуг по специально разработанной анкете. |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей социальных услуг по специально разработанной анкете. |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей социальных услуг по специально разработанной анкете. |
|
|

Для реализации перечисленных в таблице 1 методов сбора первичной информации был разработан соответствующий *инструментарий исследования*:

- бланк оценки полноты представленной на стендах в помещении организации информации в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (приложение Б);

- бланк оценки полноты представленной на официальном сайте в сети «Интернет» информации об организации в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (приложение В);

- бланк сводной оценки комфортности условий оказания услуг в помещениях организации (приложение Г);

- анкета для опроса получателей социальных услуг (приложение Д);

- бланк сводной оценки наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с организацией (приложение Е);

- бланк сводной оценки доступности условий оказания услуг для инвалидов (приложение Ж);

- бланк сводной оценки организации социального обслуживания (приложение З).

Выборочная совокупность респондентов – получателей социальных услуг, подлежащих опросу, определялась в соответствии с Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». Согласно п.п. 3-4 указанной Методики и на основании статистических данных об общей численности получателей социальных услуг в течение календарного года в разрезе каждой организации было определена выборочная совокупность респондентов для каждого поставщика социальных услуг (табл. 2).

Таблица 2

**Объем выборочной совокупности респондентов по организациям**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Организация** | **Количество ПСУ** | **40%** | **Количество респондентов, с учетом ограничения в соответствии с п. 4 Методики** |
| 1 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения» | 283 | 113 | 113 |
| 2 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения» | 220 | 88 | 88 |
| 3 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения» | 604 | 242 | 242 |
| 4 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения» | 2492 | 997 | 600 |
| 5 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Кирово-Чепецком районе» | 838 | 335 | 335 |
| 6 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения» | 774 | 310 | 310 |
| 7 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе» | 685 | 274 | 274 |
| 8 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе» | 1369 | 548 | 548 |
| 9 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения вНолинском районе» | 684 | 274 | 274 |
| 10 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе» | 846 | 338 | 338 |
| 11 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе» | 685 | 274 | 274 |
| 12 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе» | 356 | 142 | 142 |
| 13 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе» | 1744 | 698 | 600 |
| 14 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе» | 826 | 330 | 330 |
| 15 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе» | 416 | 166 | 166 |
| 16 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе» | 400 | 160 | 160 |
| 17 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе» | 495 | 198 | 198 |
| 18 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе» | 659 | 264 | 264 |
| 19 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения» | 402 | 161 | 161 |
| 20 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения» | 419 | 168 | 168 |
| 21 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 553 | 221 | 221 |
| 22 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 736 | 294 | 294 |
| 23 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 217 | 87 | 87 |
| 24 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Каринский психоневрологический интернат» | 160 | 64 | 64 |
| 25 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Климковский психоневрологический интернат» | 499 | 200 | 200 |
| 26 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Малмыжский психоневрологический интернат» | 339 | 136 | 136 |
| 27 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Новомедянский психоневрологический интернат» | 399 | 160 | 160 |
| 28 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подлевский психоневрологический интернат» | 152 | 61 | 61 |
| 29 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подосиновский психоневрологический интернат» | 300 | 120 | 120 |
| 30 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Рублевский психоневрологический интернат» | 114 | 46 | 46 |
| 31 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Русско-Турекский психоневрологический интернат» | 276 | 110 | 110 |
| 32 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Советский психоневрологический интернат» | 321 | 128 | 128 |
| 33 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Мурыгинский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» | 147 | 59 | 59 |
| 34 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский центр социальной помощи семье и детям» | 469 | 188 | 188 |
| 35 | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский комплексный социальный центр по оказания помощи лицам без определенного места жительства и занятий» | 45 | 18 | 18 |
| 36 | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вятушка» | 170 | 68 | 68 |
| 37 | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 72 | 29 | 29 |
| 38 | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 39 | 16 | 16 |
| 39 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации «На Казанской» | 47 | 19 | 19 |
| 40 | Общественная организация «Кировская региональная наркологическая ассоциация» | 15 | 6 | 6 |
| **ИТОГО** | **7615** |

Таким образом, минимальное количество респондентов, подлежащих опросу, составило 7615 человек. Анкетирование осуществлялось в бумажном варианте.

Для *обработки первичной информации* использовались следующие методы:

- анализ документов;

- статистическая обработка результатов анкетирования с использованием программы Excel стандартного пакета Microsoft Word;

- математическая обработка данных (расчет долей, средних баллов).

Критерии и индикаторы оценки показателей, с учетом выбранных методов исследования представлены в табл. 3.

Таблица 3

**Критерии и индикаторы оценки показателей качества социальных услуг**

**1. Показатели, характеризующие**

**ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Максимальное значение показателей**  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (**Пинф)** | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы либо информация не актуализирована  | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.1) |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Истенд)** | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте либо информация не актуализирована | 0 баллов |
| - объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами **(Исайт)** | 1-100 баллов |
| Расчет производится по формуле:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пинф=**  | **1** | **× (** | **Истенд**  | **+** | **Исайт** |  **)×100,** | **(1.1)** |
| **2** | **Инорм-стенд** | **Инорм-сайт** |

где**Истенд** – объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на информационных стендах в помещении организации;**Исайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);**Инорм** – 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);**Инорм-стенд –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;**Инорм-сайт –** объем информации *(количество материалов/единиц информации)*, размещение которой на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» установлено нормативными правовыми актами;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сфера | Основание – наименования нормативных правовых актов | Объем информации *(количество единиц информации)* |
| На стенде | На сайте |
| Сфера социального обслуживания  | статья 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»постановление Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1239приказ Минтруда России 17 ноября 2014 г. № 886н (зарегистрирован в Минюсте России от 2 декабря 2014 г. № 35056)  | 17(15) | 19(17) |

 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Максимальное значение показателей**  |
| 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) **(Пдист)** | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:1) абонентского номера телефона;2) адрес электронной почты;3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);-4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;-5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);6) иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.2) |
| - **количество функционирующих дистанционных способов** взаимодействия *(от одного до трех способов включительно)*  **(Сдист)** | по **30 баллов** за каждый способ **(Тдист)** |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
| **Пдист = Тдист × Сдист, (1.2)**где**Тдист**– количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); **Сдист**– количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значимость показателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Максимальное значение показателей** **в баллах** |
| 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» **(Поткруд)** (в % от общего числа опрошенных получателей услуг **(Чобщ)**).  | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Устенд)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Усайт)** | 0-100 баллов |
| Расчет производится по формуле:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Поткруд =**  | **1** | **× (** | **Устенд**  | **+** |  **Усайт** |  **)100,** | **(1.3)** |
| **2** | **Чобщ -стенд** | **Чобщ -сайт** |

где:**Устенд** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;**Усайт** - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;Ч**общ** - общее число опрошенных получателей услуг;Ч**общ-стенд** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;Ч**общ-сайт** - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте. |
| **Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1)** |  | **К1 = (0,3×Пинф + 0,3×Пдист + 0,4× Поткруд)** Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий | 100 баллов |

**2. Показатели, характеризующие**

**КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,**

**В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества)  **(Пкомф.усл)** | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды;4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы;6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.1) |
| - **количество комфортных условий** для предоставления услуг *(от одного до четырех включительно)* **(Скомф,)** | по 20 баллов за каждое условие (**Ткомф**)  |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| **Пкомф.усл = Ткомф×Скомф, (2.1)**где:**Ткомф**– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)**Скомф** – количество комфортных условий предоставления услуг.При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (**Пкомф.усл**) принимает значение 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. **(Пожид)** | 0,4 | 2.2.1. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) **(Ссвоевр)** | число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно **(Усвоевр),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.2) |
| Рассчитывается по формуле (2.2со)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Псоожид = Ссвоевр =**  | **Усвоевр** |  **×100** | **(2.2со)** |
| **Чобщ** |

где**Усвоевр** - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** **в баллах** |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Пкомфуд)** | 0,3 | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы **(Укомф)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос  **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (2.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пкомфуд =**  | **Укомф** |  **100,** | **(2.3)** |
| **Чобщ** |

где**Укомф** - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| **Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)** |  | **К2=(0,3×Пкомф.усл + 0,4×Пожид + 0,3×Пкомфуд)** | 100 баллов |

**3. Показатели, характеризующие ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 3.1 | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.  **(Поргдост)** | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:1) оборудованных входных групп пандусами (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. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.1) |
| - **количество условий доступности организации** для инвалидов (от одного до четырех) **(Соргдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Торгдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| **Поргдост = Торгдост × Соргдост , (3.1)**где:**Торгдост** – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);**Соргдост –** количество условий доступности организации для инвалидов. При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества **(Поргдост)**принимает значение 100 баллов |
| 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. **(Пуслугдост)** | 0,4 | 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: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);4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.2)Единого порядка |
| -  **количество условий доступности**, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)  **(Суслугдост)** | по 20 баллов за каждое условие**(Туслугдост)** |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| **Пуслугдост = Туслугдост × Суслугдост, (3.2)**где:**Туслугдост** – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);**Суслугдост**– количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества **(Пуслугдост)** принимает значение 100 баллов. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).**(Пдостуд)** | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  **(Удост)** , по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты  **(Чинв)**  | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (3.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пдостуд = (** | **Удост** |  **) ×100,** | **(3.3** |
| **Чинв** |

где**Удост** - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг дляинвалидов;**Чинв** - число опрошенных получателей услуг-инвалидов. |
| **Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)** | 1,0 | **К3=(0,3×Поргдост + 0,4×Пуслугдост + 0,3× Пдостуд)** | 100 баллов |

**4. Показатели, характеризующие**

**ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей** |
| 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) **(Пперв.конт уд)** | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги **(Уперв.конт),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.1) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пперв.конт уд = (** | **Уперв.конт** |  **) ×100,** | **(4.1)** |
| **Чобщ** |

где**Уперв.конт** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| 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). **(Показ.услугуд)** | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги **(Уоказ.услуг),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **( Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.2) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показ.услугуд = (** | **Уоказ.услуг** |  **) × 100,** | **(4.2)** |
| **Чобщ** |

где**Уоказ.услуг** - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг. |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пвежл.дистуд)** | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия **(Увежл.дист),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (4.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пвежл.дистуд =(** | **Увежл.дист** |  **) × 100,** | **(4.3)** |
| **Чобщ** |

где**Увежл.дист**- число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;**Чобщ -** общее число опрошенных получателей услуг. |
| **Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)** | 1,0 | **К4=(0,4×Пперв.конт уд + 0,4×Показ.услугуд + 0,2×Пвежл.дистуд)** | 100 баллов |

**5. Показатели, характеризующие**

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Преком)** | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым  | число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (**Уреком**), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (**Чобщ**) | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.1) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Преком = (** | **Уреком** |  **)×100,** | **(5.1)** |
| **Чобщ** |

где**Уреком-** число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **(Порг.услуд)** | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) | число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг **(Уорг.усл)**, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.2) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Порг.услуд = (** | **Уорг.усл** |  **)×100,** | **(5.2)** |
| **Чобщ** |

где**Уорг.усл**- число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Значи-мость пока-зателей** | **Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке** | **Индикаторы параметров показателей оценки качества** | **Значение параметров** **в баллах** | **Макси-мальное значение показателей**  |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **(Пуд)** | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы **(Ууд),** по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **(Чобщ)** | 0-100 баллов | 100 балловДля расчета формула (5.3) |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пуд (** | **Ууд** |  **)×100,** | **(5.3)** |
| **Чобщ** |

где**Ууд**- число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;**Чобщ** - общее число опрошенных получателей услуг. |
| **Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)** | 1,0 | **К5=(0,3×Преком + 0,2×Порг.услуд + 0,5×Пуд)** | 100 баллов |

**Показатель оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывался по формуле:**

**Sn=∑Kmn/5, (6)**

где:

**Sn –** показатель оценки качества n-ой организации;

**Кmn –** значения критериев оценки в n-ой организации

Максимальный балл, который могли набрать организации – 100.

Рейтинг формировался путем упорядочивания присвоенных организациям порядковых номеров по мере уменьшения значения итогового балла сводных данных. Организации, получившей наивысший итоговый балл в сводных данных, присваивался 1-й номер. В случае если несколько организаций получили одинаковый итоговый балл в сводных данных им присваивался единый порядковый номер.

Распределение организаций по уровню качества оказания услуг осуществлялось следующим образом. Организации, итоговое значение которых достигло 39 баллов включительно, были отнесены к группе организаций с низким уровнем качества условий оказания услуг.

Организации, итоговое значение которых входит в диапазон от 40 до 69 баллов включительно, были отнесены к группе организаций со средним уровнем качества условий оказания услуг.

Организации, итоговое значение которых входит в диапазон от 70 до 100 баллов включительно, были отнесены к группе организаций с высоким уровнем качества условий оказания услуг.

## 1.3. График проведения исследования

Проведение исследования осуществлялось согласно разработанного графика:

1. Разработка методологического аппарата и инструментария исследования – май 2019 г.
2. Сбор первичной информации – июнь-август 2019 г., в том числе:

- анализ официального сайта министерства социального развития; сайтов организаций социального обслуживания – август;

- проведение опроса получателей социальных услуг – июль-август;

- посещение организаций социального обслуживания – июнь-август.

1. Обработка результатов исследования, анализ первичной информации, подготовка отчета, составление рейтингов – сентябрь 2019 г.

# 2. Результаты исследования

## 2.1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций

Оценка данного показателя осуществлялась следующим образом:

- индикатор «да» - информация размещена, соответствует утвержденному перечню, актуальна на август 2019 г.

- «нет» - информация не размещена, содержание информации не соответствует нормативным документам, не актуализирована на август 2019 г.

Сводные данные по анализу информации, размещенной на стендах в помещениях организаций, представлены в табл. 4.

Таблица 4

**Результаты анализа информации, размещенной на информационных
стендах в помещениях организаций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** | **Результат (количество имеющихся единиц информации/нормативное количество единиц информации** |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 16 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 16 из 16 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Кирово-Чепецком районе»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Нолинском районе»  | 15 из 16 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе»  | 16 из 16 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе»  | 15 из 15 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе»  | 16 из 16 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе»  | 15 из 16 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе»  | 12 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 16 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 16 из 16 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 16 из 17 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Каринский психоневрологический интернат»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Климковский психоневрологический интернат»  | 15 из 16 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Малмыжский психоневрологический интернат»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Новомедянский психоневрологический интернат»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подлевский психоневрологический интернат»  | 16 из 17 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подосиновский психоневрологический интернат»  | 15 из 17 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Рублевский психоневрологический интернат»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Русско-Турекский психоневрологический интернат»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Советский психоневрологический интернат»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Мурыгинский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник»  | 13 из 16 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский центр социальной помощи семье и детям» | 16 из 16 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский комплексный социальный центр по оказания помощи лицам без определенного места жительства и занятий» | 16 из 16 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вятушка» | 10 из 16 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации «На Казанской» | 17 из 17 |
| Общественная организация «Кировская региональная наркологическая ассоциация» | 14 из 15 |

Как видно из таблицы, полностью соблюдаются требования в 21 организации, что составляет 52,5%.

Сводные данные по анализу информации, размещенной на официальных сайтах организаций в сети «Интернет», представлены в табл. 5.

Таблица 5

**Результаты анализа информации, размещенной на официальных сайтах организаций в сети «Интернет»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** | **Результат (количество имеющихся единиц информации/нормативное количество единиц информации** |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 17 из 18 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 19 из 19 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 18 из 18 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения»  | 19 из 19 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Кирово-Чепецком районе»  | 19 из 19 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 18 из 19 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе»  | 15 из 18 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе»  | 15 из 18 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Нолинском районе»  | 18 из 18 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе»  | 17 из 18 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе»  | 17 из 17 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе»  | 17 из 18 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе»  | 19 из 19 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе»  | 19 из 19 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе»  | 19 из 19 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе»  | 19 из 19 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе»  | 17 из 18 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе»  | 19 из 19 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 19 из 19 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 18 из 19 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 15 из 18 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 19 из 19 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 19 из 19 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Каринский психоневрологический интернат»  | 18 из 19 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Климковский психоневрологический интернат»  | 18 из 18 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Малмыжский психоневрологический интернат»  | 18 из 19 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Новомедянский психоневрологический интернат»  | 18 из 19 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подлевский психоневрологический интернат»  | 18 из 19 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подосиновский психоневрологический интернат»  | 19 из 19 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Рублевский психоневрологический интернат»  | 19 из 19 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Русско-Турекский психоневрологический интернат»  | 19 из 19 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Советский психоневрологический интернат»  | 18 из 19 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Мурыгинский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник»  | 9 из 19 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский центр социальной помощи семье и детям» | 16 из 18 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский комплексный социальный центр по оказания помощи лицам без определенного места жительства и занятий» | 16 из 19 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вятушка» | 16 из 19 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 18 из 19 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 18 из 19 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации «На Казанской» | 19 из 19 |
| Общественная организация «Кировская региональная наркологическая ассоциация» | 12 из 17 |

Как видно из таблицы, полностью требования соблюдают 18 организаций, что составляет 45%.

## 2.2. Результаты оценки наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия

Оценка данного показателя осуществлялась следующим образом:

- индикатор «да» - дистанционный способ взаимодействия имеется в наличии и функционирует;

- индикатор «нет» - дистанционный способ взаимодействия отсутствует или не функционирует.

Сводные данные по оценке комфортных условий представлены в табл. 6.

Таблица 6

**Результаты оценки наличия и функционирования дистанционных
способов взаимодействия**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** | **Результат (количество функционирующих способов дистанционного взаимодействия/нормативное требование** |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 5 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 5 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения»  | 5 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Кирово-Чепецком районе»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 5 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе»  | 5 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Нолинском районе»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе»  | 5 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе»  | 5 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 5 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 5 из 5 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 5 из 5 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Каринский психоневрологический интернат»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Климковский психоневрологический интернат»  | 5 из 5 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Малмыжский психоневрологический интернат»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Новомедянский психоневрологический интернат»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подлевский психоневрологический интернат»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подосиновский психоневрологический интернат»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Рублевский психоневрологический интернат»  | 5 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Русско-Турекский психоневрологический интернат»  | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Советский психоневрологический интернат»  | 5 из 5 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Мурыгинский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник»  | 5 из 5 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский центр социальной помощи семье и детям» | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский комплексный социальный центр по оказания помощи лицам без определенного места жительства и занятий» | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вятушка» | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 4 из 5 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации «На Казанской» | 5 из 5 |
| Общественная организация «Кировская региональная наркологическая ассоциация» | 3 из 5 |

Как видно из таблицы, полностью требования соблюдают 15 организаций, что составляет 37,5%.

## 2.3. Результаты изучения удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

Для сбора информации по уровню удовлетворенности получателей социальных услуг (или их родственников) был проведен опрос. Всего в опросе приняли участие 7701 человек. Данные по результатам опроса в разрезе организаций представлены в приложениях к отчету.

## 2.4. Результаты оценки комфортности условий предоставления услуг

Оценка данного показателя осуществлялась следующим образом:

- индикатор «да» - комфортное условие имеется в наличии;

- индикатор «нет» - комфортное условие отсутствует в организации.

Сводные данные по оценке комфортных условий представлены в табл. 7.

Таблица 7

**Результаты оценки комфортности условий оказания услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** | **Результат (количество имеющихся комфортных условий/нормативное требование** |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Кирово-Чепецком районе»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Нолинском районе»  | 5 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе»  | 6 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе»  | 6 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе»  | 5 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 6 из 7 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 6 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Каринский психоневрологический интернат»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Климковский психоневрологический интернат»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Малмыжский психоневрологический интернат»  | 6 из 7 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Новомедянский психоневрологический интернат»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подлевский психоневрологический интернат»  | 6 из 7 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подосиновский психоневрологический интернат»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Рублевский психоневрологический интернат»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Русско-Турекский психоневрологический интернат»  | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Советский психоневрологический интернат»  | 6 из 7 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Мурыгинский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник»  | 6 из 7 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский центр социальной помощи семье и детям» | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский комплексный социальный центр по оказания помощи лицам без определенного места жительства и занятий» | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вятушка» | 6 из 7 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 7 из 7 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации «На Казанской» | 7 из 7 |
| Общественная организация «Кировская региональная наркологическая ассоциация» | 6 из 7 |

Как видно из таблицы, полностью соблюдаются требования в 28 организациях, что составляет 70%.

## 2.5. Результаты оценки доступности для инвалидов условий получения услуг

Оценка данного показателя осуществлялась следующим образом:

- индикатор «да» - условие доступности имеется в наличии, соответствует требованиям;

- индикатор «нет» - условие доступности отсутствует в организации.

Сводные данные по оценке доступности условий представлены в табл. 8.

Таблица 8

**Результаты оценки доступности условий оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование организации** | **Результат (количество имеющихся доступных условий в помещениях и на территории/нормативное требование** | **Результат (количество имеющихся доступных условий для получения услуг/нормативное требование** |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 1 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 4 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 5 из 5 | 6 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения»  | 5 из 5 | 6 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Кирово-Чепецком районе»  | 5 из 5 | 5 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 5 из 5 | 5 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе»  | 4 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе»  | 4 из 5 | 5 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Нолинском районе»  | 3 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе»  | 4 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе»  | 4 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе»  | 3 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе»  | 5 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе»  | 4 из 5 | 5 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе»  | 4 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе»  | 4 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе»  | 4 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе»  | 3 из 5 | 3 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 4 из 5 | 6 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 4 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 5 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 4 из 5 | 2 из 6 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 3 из 5 |  3 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Каринский психоневрологический интернат»  | 3 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Климковский психоневрологический интернат»  | 5 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Малмыжский психоневрологический интернат»  | 5 из 5 | 2 из 6 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Новомедянский психоневрологический интернат»  | 5 из 5 | 5 из 6 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подлевский психоневрологический интернат»  | 5 из 5 | 3 из 6 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подосиновский психоневрологический интернат»  | 4 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Рублевский психоневрологический интернат»  | 5 из 5 | 5 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Русско-Турекский психоневрологический интернат»  | 5 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Советский психоневрологический интернат»  | 5 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Мурыгинский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник»  | 5 из 5 | 5 из 6 |
| Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский центр социальной помощи семье и детям» | 2 из 5 | 6 из 6 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский комплексный социальный центр по оказания помощи лицам без определенного места жительства и занятий» | 3 из 5 | 2 из 6 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вятушка» | 0 из 5 | 2 из 6 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 4 из 5 | 4 из 6 |
| Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 3 из 5 | 3 из 6 |
| Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации «На Казанской» | 5 из 5 | 6 из 6 |
| Общественная организация «Кировская региональная наркологическая ассоциация» | 0 из 5 | 0 из 6 |

Как видно из таблицы, полностью соблюдаются требования к доступности территорий и зданий организаций в 15 учреждениях, что составляет 37,5%.

Выполняются все условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими только в 5 организациях, что составляет 12,5%.

Сводная ведомость по показателям, характеризующим критерии оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций представлена в приложении И. Сводные данные по показателям, характеризующим общие критерии оценке качества условий оказания услуг каждой по организации представлены в приложениях к отчету.

Рейтинг организаций представлен в приложении К.

# 3. Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

Анализ первичной информации позволил сделать следующие выводы.

1. Полностью соблюдают требования к размещению обязательной информации на стендах в помещениях организации 21 поставщик социальных услуг, что составляет 52,5%. Отмечается отсутствие однообразия в форме и содержании размещаемой информации.
2. Официальные сайты имеют все организации. Альтернативная версия сайта для слабовидящих имеется у всех организаций. Полностью соблюдают требования к размещению обязательной информации на сайтах в сети «Интернет» 18 организаций, что составляет 45%. У некоторых организаций имеет место не актуализированная информация. Иногда один и тот же вид информации размещается на разных вкладках, что затрудняет поиск и сравнение информации между организациями.
3. На официальных сайтах организаций имеется возможность обращения граждан в электронной форме. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалоб и обращений размещена на сайтах организаций, на официальном сайте министерства социального развития. Граждане имеют возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в адрес любой организации через сайт министерства социального развития Кировской области, лично в организации, через сайты организаций, по телефонам министерства социального развития. Полностью соблюдаются требования к наличию и функционированию дистанционных способов взаимодействия 15-ю организациями, что составляет 37,5%. Дистанционные способы взаимодействия по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальных сайтах организаций имеются у всех организаций. Но у большинства организаций отсутствует или не функционирует раздел «Часто задаваемые вопросы», либо раздел создан, но в нем отсутствует контент.
4. Средний показатель критерия «Открытость и доступность информации об организации» по всем поставщикам составил 97 баллов из 100.
5. В организациях созданы достаточно комфортные условия для пребывания получателей социальных услуг. Средний показатель критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» по всем поставщикам составил 99,3 баллов из 100. Полностью соблюдаются требования данного критерия в 28 организациях, что составляет 70%. Не во всех организациях для посетителей доступна питьевая вода. В некоторых организациях имеются проблемы с транспортной доступностью, наличием парковок, в том числе выделенных для инвалидов.
6. Полностью выполнили требования к критерию доступности условий для беспрепятственного доступа к объектам и услугам для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг 7 поставщиков. В других организациях имеются значительные недочеты в данном вопросе. В организациях отсутствуют видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения. Не все организации обеспечили возможность получения инвалидами по слуху услуг по сурдопереводчика. Не решен вопрос о возможностях предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому стационарными организациями социального обслуживания. 2 поставщика получили по данному критерию менее 50 баллов (0 и 49 соответственно).
7. Средний показатель критерия «Доступность услуг для инвалидов» по всем поставщикам составил 82,3 балла из 100.
8. Высоко оценили опрошенные получатели социальных услуг доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций. Средний показатель критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» составил 99,5 балла из 100 возможных.
9. Несмотря на имеющиеся недочеты, получатели социальных услуг, принявшие участие в опросе, достаточно высоко оценили свой уровень удовлетворенности условиями оказания услуг. Средний показатель критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил 98,5 баллов из 100.
10. Показатель оценки качества по отрасли «социальное обслуживание населения» в Кировской области составил 95,5 балла из 100 возможных.

Таким образом, проведенный сбор данных в рамках оценки качества условий оказания услуг, оказываемых организациями социального обслуживания, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Кировской области, показал, что высокий уровень качества условий имеют 100% организаций. 5 организаций набрали максимальное количество баллов (100). Это следующие организации:

* Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения»;
* Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения»;
* Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения»;
* Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Рублевский психоневрологический интернат»;
* Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации «На Казанской».

Самый низкий итоговый балл получил негосударственный поставщик социальных услуг - Общественная организация «Кировская региональная наркологическая ассоциация» (73 балла).

Критерий **«Открытость и доступность информации об организации»** - максимум возможных баллов 100.

Среди организаций, в которых оценивалось качество условий оказания услуг, максимальный балл набрали 9 организаций. Меньше всего – Общественная организация «Кировская региональная наркологическая ассоциация» (75 баллов). В среднем – 97 баллов.

Критерий **«Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** - максимум возможных баллов 100.

Среди организаций, в которых оценивалось качество условий оказания услуг, максимальный балл набрали 26 организаций, меньше всего - Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вятушка» (94 балла). В среднем – 99,3.6

Критерий **«Доступность услуг для инвалидов»** - максимум возможных баллов – 100.

Среди организаций, в которых оценивалось качество условий оказания услуг, максимальный балл набрали 6 организаций. Минимальное - Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вятушка» (46 баллов). Среднее значение составило 82,9 балла.

Критерий **«Доброжелательность, вежливость работников организаций»** - максимум возможных баллов 100.

Среди организаций, в которых оценивалось качество условий оказания услуг, максимальный балл набрали 33 организации, меньше всего Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Малмыжский психоневрологический интернат» (87 баллов). В среднем – 99,5 балла.

Критерий **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** - максимум возможных баллов - 100.

Среди организаций, в которых оценивалось качество условий оказания услуг, максимальный балл набрали 24 организации, меньше всего 2 организации: Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Малмыжский психоневрологический интернат» и Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский комплексный социальный центр по оказания помощи лицам без определенного места жительства и занятий» (по 89 баллов соответственно). В среднем – 98,5 балла.

**Рекомендации:**

На основе выявленных проблем можно сформулировать следующие рекомендации министерству социального развития Кировской области и руководству организаций – поставщиков социальных услуг:

1) на официальном сайте министерства социального развития Кировской области в разделе Социальное обслуживание – Учреждения социального обслуживания обновить информацию с учетом оптимизации сети учреждений (убрать страницы Кильмезского и Куменского КЦСОН);

2) министерству социального развития рассмотреть возможность разработки единообразных макетов и инструкции для размещения обязательной информации на стендах в помещениях организаций;

3) продолжить работу по повышению доступности для инвалидов организаций социального обслуживания и предоставляемых ими услуг;

4) создать на официальных сайтах организаций-поставщиков социальных услуг раздел «Часто задаваемые вопросы», обеспечить его наполнение и функционирование;

5) обратить внимание на обеспечение равных комфортных и доступных условий предоставления услуг в территориальных отделах межрайонных комплексных центров социального обслуживания;

6) руководителям организаций – поставщиков изучить результаты опроса получателей социальных услуг и при необходимости принять меры по устранению замечаний и реализации предложений потребителей.

# 4. Список использованной и рекомендуемой литературы

1. Постановление Правительства РФ № 638 от 31.05.2018 «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».
2. Приказ Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
3. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
4. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
5. [Кириллов, А. Н.](http://92.255.234.77/cgi-bin/irbis64r_12/cgiirbis_64.exe?LNG=&Z21ID=&I21DBN=KGMA&P21DBN=KGMA&S21STN=1&S21REF=3&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9A%D0%B8%D1%80%D0%B8%D0%BB%D0%BB%D0%BE%D0%B2,%20%D0%90.%20%D0%9D.) Становление системы независимой оценки качества в социальной сфере / А. Н. Кириллов // Социальная работа. - 2015. - № 2. - С. 11-13.
6. Коршун, Л.В. Об опыте проведения социологического исследования о качестве предоставления социальных услуг / Л. В. Коршун // Работник социальной службы. - 2011. - № 4. - С. 79-90.
7. Логвинова, С.С. Практика социологических исследований в сфере социальной защиты населения // Работник соц. службы. - 2009. - № 3. - С. 7-12.
8. [Максимов, В. И.](http://92.255.234.77/cgi-bin/irbis64r_12/cgiirbis_64.exe?LNG=&Z21ID=&I21DBN=KGMA&P21DBN=KGMA&S21STN=1&S21REF=3&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9C%D0%B0%D0%BA%D1%81%D0%B8%D0%BC%D1%81%D0%BE%D0%B2,%20%D0%92.%20%D0%98.) О системе независимой оценки качества в социальном обслуживании / В. И. Максимов // Социальная работа. - 2015. - № 4. - С. 12-15.
9. Новикова, С.С., Соловьев, А.В. Социологические и психологические методы исследований в социальной работе: Учебное пособие для высшей школы. – М.: Академический проект: Гаудеамус, 2005. – 496 с.
10. [Судакевич, Л. Н.](http://92.255.234.77/cgi-bin/irbis64r_12/cgiirbis_64.exe?LNG=&Z21ID=&I21DBN=KGMA&P21DBN=KGMA&S21STN=1&S21REF=3&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=,%20%D0%A1%D1%83%D0%B4%D0%B0%D0%BA%D0%B5%D0%B2%D0%B8%D1%87%20%D0%9B.%20%D0%9D.) Об опыте реализации мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Псковской области / Судакевич Л. Н., С. Б. Калинина // Социальная работа. - 2015. - № 11. - С. 13-14.
11. [Тихонова, Л. Г.](http://92.255.234.77/cgi-bin/irbis64r_12/cgiirbis_64.exe?LNG=&Z21ID=&I21DBN=KGMA&P21DBN=KGMA&S21STN=1&S21REF=3&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%A2%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0,%20%D0%9B.%20%D0%93.) Независимая оценка качества социального обслуживания как инструмент информирования населения / Л. Г. Тихонова // Социальная работа. - 2014. - № 11. - С. 10-11.

Приложение А

**Список организаций, включенных в реестр поставщиков социальных услуг Кировской области, в отношении которых проводился сбор информации**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Кирово-Чепецком районе»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Нолинском районе»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения»  |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»  |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Каринский психоневрологический интернат»  |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Климковский психоневрологический интернат»  |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Малмыжский психоневрологический интернат»  |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Новомедянский психоневрологический интернат»  |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подлевский психоневрологический интернат»  |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подосиновский психоневрологический интернат»  |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Рублевский психоневрологический интернат»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Русско-Турекский психоневрологический интернат»  |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Советский психоневрологический интернат»  |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Мурыгинский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник»  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский центр социальной помощи семье и детям» |
|  | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский комплексный социальный центр по оказания помощи лицам без определенного места жительства и занятий» |
|  | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вятушка» |
|  | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» |
|  | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации«На Казанской» |
|  | Общественная организация«Кировская региональная наркологическая ассоциация» |

Приложение Б

**Бланк оценки полноты представленной информации об организации социального обслуживания на стенде в помещении организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Учреждение 1 | Учреждение 2… | Учреждение 40 |
| 1) о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации; |  |  |  |
| 2) об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; |  |  |  |
| 3) о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда; |  |  |  |
| 4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед; |  |  |  |
| 5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты; |  |  |  |
| 6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; |  |  |  |
| 7) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»); |  |  |  |
| 8) о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому); |  |  |  |
| 9) о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); |  |  |  |
| 10) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; |  |  |  |
| 11) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; |  |  |  |
| 12) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; |  |  |  |
| 13) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; |  |  |  |
| 14) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов); |  |  |  |
| 15) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов); |  |  |  |
| 16) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; |  |  |  |
| 17) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти |  |  |  |

«да» - информация полная, актуальная (2019), соответствует по содержанию требованиям;

«нет» - информация отсутствует или не полная, либо не актуальная (2015, 2016…), не соответствует требованиям по содержанию.

Приложение В

**Бланк оценки полноты представленной информации об организации социального обслуживания на официальном сайте в сети «Интернет»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Учреждение 1 | Учреждение 2… | Учреждение 40 |
| 1) о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации; |  |  |  |
| 2) об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты; |  |  |  |
| 3) о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда; |  |  |  |
| 4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед; |  |  |  |
| 5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты; |  |  |  |
| 6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты; |  |  |  |
| 7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания; |  |  |  |
| 8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»); |  |  |  |
| 9) о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому); |  |  |  |
| 10) о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги); |  |  |  |
| 11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно; |  |  |  |
| 12) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; |  |  |  |
| 13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; |  |  |  |
| 14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; |  |  |  |
| 15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов); |  |  |  |
| 16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности); |  |  |  |
| 17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложение электронного образа документов); |  |  |  |
| 18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; |  |  |  |
| 19) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; |  |  |  |

«да» - информация полная, актуальная (2019), соответствует по содержанию требованиям;

«нет» - информация не полная, либо не актуальная (2015, 2016…), не соответствует требованиям по содержанию, информация отсутствует, ссылки не открываются

Приложение Г

**Бланк оценки комфортности условий предоставления услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Характеристика комфортных условий/Наименование организации** | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения) | наличие и доступность питьевой воды | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | санитарное состояние помещений организаций | транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки) | доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.) | Итог |
| Учреждение 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Учреждение 2… |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Учреждение 40 |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение Д

**Анкета для опроса получателей социальных услуг**

Уважаемый участник опроса!

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

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты, обведя в кружок тот вариант ответа, который наиболее соответствует Вашему мнению, или напишите свой вариант ответа. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Личные данные указывать не нужно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы гарантируется.

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

1) Да

2) Нет --------------------переходите к [вопросу 3](#P87)

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

1) Да

2) Нет

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

1) Да

2) Нет ----------------------переходите к [вопросу 5](#P93)

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

1) Да

2) Нет

**5. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились *(в соответствии со временем записи на прием к специалисту (консультацию), со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)*?**

1) Да (*услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)*

2) Нет *(услуга предоставлена с опозданием, сроки предоставления услуги были нарушены*)

**6. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации:**

***наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации) и прочие условия*?**

1) Да, удовлетворен(а) всеми условиями

2) Удовлетворен(а) только некоторыми условиями -------- *Подчеркните в перечисленных выше условиях те, которыми вы* ***не удовлетворены***

3) Нет -------- *Подчеркните в перечисленных выше условиях те, которыми вы* ***не удовлетворены больше всего.***

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

1) Да

2) Нет ----------------------------переходите к [вопросу 9](#P108)

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

1) Да

2) Нет

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

1) Да

2) Нет

**10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию *(социальные работники, специалисты по социальной работе, психологи и др.)*?**

1) Да

2) Нет

**11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией *(телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел "Часто задаваемые вопросы", анкета для опроса граждан на сайте и прочие*)?**

1) Да

2) Нет ------------------------------ переходите к [вопросу 13](#P120)

**12. 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)*?**

1) Да

2) Нет-------- *Подчеркните в перечисленных выше способах дистанционного взаимодействия те, которыми вы* ***не удовлетворены больше всего.***

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

1) Да

2) Нет

**14. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг *(графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом)*?**

1) Да

2) Нет

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

1) Да

2) Нет

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

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

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

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

***Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:***

**17. Ваш пол**

1) Мужской

2) Женский

**18. Ваш возраст**

1) до 18 лет

2) 19-30 лет

3) 31-60 лет

4) старше 60 лет

Благодарим Вас за участие в опросе!

Заполняется анкетером.

Название населенного пункта, в котором проведен опрос (напишите)

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

Приложение Е

**Бланк оценки наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дистанционные способы обратной связи/Наименование организации | абонентский номер телефона | адрес электронной почты | электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных) | раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы» | техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | Итог |
| Учреждение 1 |  |  |  |  |  |  |
| Учреждение 2….. |  |  |  |  |  |  |
| Учреждение 40 |  |  |  |  |  |  |

«да» - дистанционный способ взаимодействия имеется и функционирует

«нет» - дистанционный способ взаимодействия отсутствует / не функционирует

Приложение Ж

**Бланк оценки доступности для инвалидов условий оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Характеристика комфортных условий/Наименование организации** | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | наличие сменных кресел-колясок | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению | помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | Итог 3.1 | Итог 3.2. |
| Учреждение 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Учреждение 2…… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Учреждение 40 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

«да» - условие имеется в организации

«нет» - условие отсутствует

Приложение З

**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг**

**КОГАУСО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показателиоценки качества | Результаты оценки индикаторов параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах |
|
| **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)** |
| **1.** | **Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"):** |  |  |
| **1.1.** | **Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:** |  |  |
| 1.1.1. |  на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; |  |  |
| 1.1.2. |  на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы)  |  |
| **1.2.** | **Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:** |  |  |
|  |
| 1.2.1. | телефона; |  |  |
| 1.2.2. | электронной почты; |  |
| 1.2.3. | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); |  |
|  |
| 1.2.4. | раздела "Часто задаваемые вопросы"; |  |
| 1.2.5. | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). |  |
| **1.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной**  |  |  |
| 1.3.1. | на информационных стендах в помещении организации (учреждения),  |  |  |
| 1.3.2. | на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). |  |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**  |
| **2.1.** | **Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг:** |  |  |
| 2.1.1. | наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; |  |  |
| 2.1.2. | наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); |  |
| 2.1.3. | наличие и доступность питьевой воды; |  |
| 2.1.4. | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; |  |
| 2.1.5. | санитарное состояние помещений организаций; |  |
| 2.1.6. | транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); |  |
| 2.1.7. | доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.). |  |
| **2.2.** | **Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).** |  |  |
| **2.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** |  |  |
| **III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**  |
| **3.1.** | **Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов:** |  |  |
| 3.1.1. | оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); |  |  |
| 3.1.2. | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; |  |
| 3.1.3. | наличие сменных кресел-колясок; |  |
| 3.1.4. | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |  |
| 3.1.5. | наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. |  |
| **3.2.** | **Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:** |  |  |
| 3.2.1. | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации |  |  |
| 3.2.2. | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |  |
| 3.2.3. | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |  |
| 3.2.4. | наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; |  |
| 3.2.5. | помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; |  |
| 3.2.6. | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |  |
| **3.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).** |  |  |
| **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)**  |
| **4.1.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** |  |  |
| **4.2.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** |  |  |
| **4.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** |  |  |
| **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**  |
| **5.1.** | **Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** |  |  |
| **5.2.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** |  |  |
| **5.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).** |  |  |
| **Итого:** |  |

Приложение И

**Сводная таблица оценки качества условий оказания услуг организациями – поставщиками социальных услуг**

**за 2019 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|    № п/п | Наименование организации | Количество баллов по 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 | ИТОГО  |
| 1 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 97 | 94 | 63 | 100 | 99 | **91** |
| 2 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 100 | 100 | 86 | 100 | 100 | **97** |
| 3 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 100 | 100 | 100 | 100 | 99 | **100** |
| 4 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения»  | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 5 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Кирово-Чепецком районе»  | 99 | 99 | 99 | 100 | 98 | **99** |
| 6 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 99 | 100 | 100 | 100 | 99 | **100** |
| 7 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе»  | 98 | 99 | 83 | 100 | 100 | **96** |
| 8 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе»  | 98 | 100 | 94 | 100 | 100 | **98** |
| 9 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения вНолинском районе»  | 99 | 99 | 79 | 100 | 100 | **95** |
| 10 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе»  | 99 | 100 | 86 | 100 | 100 | **97** |
| 11 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе»  | 99 | 99 | 80 | 98 | 100 | **95** |
| 12 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе»  | 98 | 100 | 80 | 100 | 100 | **96** |
| 13 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе»  | 100 | 100 | 91 | 100 | 100 | **98** |
| 14 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе»  | 100 | 100 | 94 | 100 | 100 | **99** |
| 15 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе»  | 100 | 99 | 86 | 100 | 100 | **97** |
| 16 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе»  | 99 | 100 | 86 | 100 | 100 | **97** |
| 17 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе»  | 97 | 99 | 83 | 100 | 99 | **96** |
| 18 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе»  | 95 | 98 | 72 | 100 | 100 | **93** |
| 19 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 99 | 100 | 94 | 100 | 100 | **99** |
| 20 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения»  | 99 | 100 | 86 | 100 | 100 | **97** |
| 21 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 95 | 100 | 92 | 97 | 92 | **95** |
| 22 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 99 | 100 | 70 | 100 | 100 | **94** |
| 23 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 100 | 99 | 72 | 100 | 100 | **94** |
| 24 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Каринский психоневрологический интернат»  | 99 | 100 | 80 | 100 | 99 | **96** |
| 25 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Климковский психоневрологический интернат»  | 99 | 100 | 92 | 100 | 100 | **98** |
| 26 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Малмыжский психоневрологический интернат»  | 95 | 99 | 73 | 87 | 89 | **89** |
| 27 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Новомедянский психоневрологический интернат»  | 99 | 100 | 100 | 99 | 99 | **99** |
| 28 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подлевский психоневрологический интернат»  | 98 | 100 | 83 | 99 | 92 | **94** |
| 29 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подосиновский психоневрологический интернат»  | 98 | 100 | 86 | 100 | 100 | **97** |
| 30 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Рублевский психоневрологический интернат»  | 100 | 100 | 100 | 100 | 99 | **100** |
| 31 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Русско-Турекский психоневрологический интернат»  | 100 | 100 | 92 | 100 | 100 | **98** |
| 32 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Советский психоневрологический интернат»  | 99 | 100 | 92 | 98 | 99 | **98** |
| 33 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Мурыгинский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник»  | 89 | 99 | 98 | 100 | 97 | **97** |
| 34 | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский центр социальной помощи семье и детям» | 99 | 99 | 82 | 100 | 100 | **96** |
| 35 | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский комплексный социальный центр по оказания помощи лицам без определенного места жительства и занятий» | 76 | 100 | 59 | 98 | 89 | **84** |
| 36 | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вятушка» | 89 | 94 | 46 | 100 | 96 | **85** |
| 37 | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 99 | 100 | 86 | 100 | 100 | **97** |
| 38 | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 98 | 100 | 72 | 100 | 100 | **94** |
| 39 | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации «На Казанской» | 98 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| 40 | Общественная организация «Кировская региональная наркологическая ассоциация» | 75 | 95 | 0 | 100 | 93 | **73** |

Приложение К

**РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование организации социального обслуживания населения | Итоговый балл*(в ед.)* | Место в рейтинге | Уровень качества оказания услуг *(низкий, средний, высокий)*: |
|  |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения»  | **91** | **9** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения»  | **97** | **4** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения»  | **100** | **1** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения»  | **100** | **1** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Кирово-Чепецком районе»  | **99** | **2** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения»  | **100** | **1** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе»  | **96** | **5** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе»  | **98** | **3** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения вНолинском районе»  | **95** | **6** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе»  | **97** | **4** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе»  | **95** | **6** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе»  | **96** | **5** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе»  | **98** | **3** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе»  | **99** | **2** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе»  | **97** | **4** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе»  | **97** | **4** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе»  | **96** | **5** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе»  | **93** | **8** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения»  | **99** | **2** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения»  | **97** | **4** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | **95** | **6** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | **94** | **7** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | **94** | **7** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Каринский психоневрологический интернат»  | **96** | **5** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Климковский психоневрологический интернат»  | **98** | **3** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Малмыжский психоневрологический интернат»  | **89** | **10** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Новомедянский психоневрологический интернат»  | **99** | **2** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подлевский психоневрологический интернат»  | **94** | **7** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Подосиновский психоневрологический интернат»  | **97** | **4** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Рублевский психоневрологический интернат»  | **100** | **1** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Русско-Турекский психоневрологический интернат»  | **98** | **3** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Советский психоневрологический интернат»  | **98** | **3** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Мурыгинский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник»  | **97** | **4** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Кировский центр социальной помощи семье и детям» | **96** | **5** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский комплексный социальный центр по оказания помощи лицам без определенного места жительства и занятий» | **84** | **12** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Вятушка» | **85** | **11** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | **97** | **4** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное казенное учреждение социального обслуживания «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | **94** | **7** | **Высокий** |
|  | Кировское областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Центр реабилитации «На Казанской» | **100** | **1** | **Высокий** |
|  | Общественная организация «Кировская региональная наркологическая ассоциация» | **73** | **13** | **Высокий** |