Федеральное государственное образовательное
учреждение высшего образования
«Кировская государственная медицинская академия»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

**ОТЧЕТ**

**о проведении социологического исследования по сбору, обобщению и
анализу данных в целях проведения независимой оценки качества
оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Кировской области**

Киров, 2016

1. **Программа исследования**

В настоящее время в России активно ведется работа по созданию системы независимой оценки эффективности деятельности учреждений бюджетной сферы (образование, здравоохранение, культура и спорт, социальное обслуживание), инициированная Президентом РФ и Правительством РФ. Целью является наиболее широкое привлечение общественности, гражданского общества к выявлению причин недостаточной эффективности государственных учреждений и поиск путей совершенствования их работы.

Впервые поручение Правительству РФ в данной сфере было высказано в Указе Президента РФ № 597 от 07 мая 2012 г. «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики». Подпункт к) части 1 данного указа гласит: «совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013г. обеспечить формирование независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов деятельности» [1]. В дальнейшем Правительством РФ было принято постановление № 286 от 30.03.2013 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», которым утверждались Правила формирования независимой системы качества работы организаций, оказывающих социальные услуги [2].

В соответствии с указанными документами в нескольких регионах РФ был реализован пилотный проект по созданию системы независимой оценки качества, отработки основных механизмов и методического инструментария. В рамках данных проектов были апробированы механизмы участия в независимой оценке качества работы учреждений социальной сферы представителей общественных организаций, образовательных и научных учреждений, попечительских советов и др. по изучению общественного мнения о качестве оказываемых социальных услуг. По итогам пилотных проектов Министерством труда и социального развития РФ разработаны методические рекомендации по созданию в субъектах РФ системы независимой оценки качества деятельности учреждений социального обслуживания.

Позднее Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации был издан приказ от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания», который утвердил показатели и критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, предоставляющих услуги в разной форме: стационарной, полустационарной и надомной. Данный документ позволил внести ясность и объективность в процедуру независимой оценки дифференцированно для разных организаций социального обслуживания [3].

Приведенные нормативные акты легли в основу исследования, проведенного оператором – ФГБОУ ВО Кировская ГМА Минздрава в соответствии с государственным контрактом с Министерством социального развития Кировской области.

* 1. **Объект исследования**

*Объектом данного исследования* являлись организации социального обслуживания населения Кировской области, подведомственные министерству социального развития региона, и предоставляющие социальные услуги в стационарной форме: психоневрологические интернаты (10), дома-интернаты для престарелых и инвалидов (3), стационарные (геронтологические) отделения комплексных центров социального обслуживания населения (19), центр реабилитации инвалидов (1) и дом-интернат для умственно-отсталых детей (1).

Общее количество исследуемых объектов составило 34 (100% всех государственных организаций социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги в стационарной форме в Кировской области).

Тип исследования: сплошное.

С учетом специфики организации предоставления услуги горячего питания в данных организация, были сформированы два списка организаций с различающимся набором критериев. Итоговая оценка проводилась отдельно в каждом перечне (приложение А).

* 1. **Методы и инструментарий исследования**

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
независимой оценка качества социальных услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Методы сбора первичной информации** |
|
| **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** |
| 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) |
| 1.1. | открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет | Анализ информации, размещенной на сайте www.bus.gov.ru в Аналитическом разделе (статистические отчеты) – отчеты Мониторинга размещения сведений на официальном сайте по учреждениям субъектов федерации и муниципальных образований РФ – отчеты за 2016 г. Тип сведений – по субъекту РФ. Оценка размещенной информации по 3 позициям:- общая информация, - о результатах деятельности, - о проведенных контрольных мероприятиях |
| 1.2. | соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет, порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети Интернет, утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | 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 (при наличии) |
| 1.3. | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | Визуальный осмотр (наблюдение) |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению | Анализ официального сайта министерства социального развития Кировской области, сайтов организаций (при наличии) |
| 3. | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): - телефон - электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети Интернет | Анализ официального сайта министерства социального развития Кировской области, сайтов организаций (при наличии) |
| 4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | Осуществление контрольных звонков (обращений) в организации от имени потенциальных получателей социальных услуг (или их представителей) по официальным контактным телефонам, указанным на сайте министерства социального развития Кировской области |
| 4.2. | доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети Интернет для получения необходимой информации от числа контрольных обращений | Осуществление контрольных обращений по электронной почте в организации от имени потенциальных получателей социальных услуг (или их представителей) по официальным адресам электронной почты организаций, указанным на сайте министерства социального развития Кировской области |
| 5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | Анализ официального сайта министерства социального развития Кировской области, сайтов организаций (при наличии) |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет | Анализ сайтов организаций (при наличии) |
| 5.3. | по телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | Анализ официального сайта министерства социального развития Кировской области |
| 6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | Визуальный осмотр |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет | Анализ сайтов организаций (при наличии) |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети Интернет | Анализ официального сайта министерства социального развития Кировской области |
| 7. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных | Анкетирование получателей социальных услуг по специально разработанной анкете |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** |
| 1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | Анализ паспортов доступности организаций, карты доступности объектов, размещенной на официальном сайте министерства социального развития Кировской области, визуальный осмотр |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | Анализ паспортов доступности организаций, карты доступности объектов, размещенной на официальном сайте министерства социального развития Кировской области, визуальный осмотр |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Анализ паспортов доступности организаций, карты доступности объектов, размещенной на официальном сайте министерства социального развития Кировской области, визуальный осмотр |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | Анализ паспортов доступности организаций, карты доступности объектов, размещенной на официальном сайте министерства социального развития Кировской области, визуальный осмотр |
| 2. | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | Анкетирование получателей социальных услуг по специально разработанной анкете |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | Анализ информации, размещенной на официальном сайте министерства социального развития Кировской области в разделе Социальное обслуживание – учреждения социального обслуживания (раздел МТО), визуальный осмотр |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | Анализ документов (отчетов, представленных организациями) |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | Анкетирование получателей социальных услуг по специально разработанной анкете |
| **III. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** |
| 1. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | Анкетирование получателей социальных услуг по специально разработанной анкете |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | Анкетирование получателей социальных услуг по специально разработанной анкете |
| 3. | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников | Анализ документов (отчетов, представленных организациями) |
| **IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | Анкетирование получателей социальных услуг по специально разработанной анкете |
| 2. Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: |
| 2.1. | жилым помещением | Анкетирование получателей социальных услуг по специально разработанной анкете |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг |
| 2.3. | питанием (за исключением организаций социального обслуживания, предоставляющих питание на условиях аутсорсинга) |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг |
| 2.6. | хранением личных вещей |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | Анкетирование получателей социальных услуг по специально разработанной анкете |
| 4. | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) | Анализ документов (отчетов, представленных организациями**)** |
|
|
| 5. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | Анкетирование получателей социальных услуг по специально разработанной анкете |
| **V. Показатели, характеризующие долю общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждений социального обслуживания** |
| 1. | Доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждения от числа опрошенных общественных организаций | Анкетирование представителей общественных организаций по специально разработанной анкете, телефонное интервью |

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

- 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 Б);

- бланк регистрации результатов контрольных обращений по телефону в организации социального обслуживания (приложение В);

- бланк регистрации результатов контрольных обращений по электронной почте в организации социального обслуживания (приложение Г);

- анкета для опроса получателя социальных услуг в стационарной форме для организаций, предоставляющих ежедневное питание (приложение Д);

- анкета для опроса получателя социальных услуг в стационарной форме для организаций, предоставляющих ежедневное питание на условиях аутсорсинга;

- анкета для опроса представителей общественных организаций (приложение Ж);

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

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. 2.

Таблица 2

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели | Единица измерения показателя | Индикатор и методика оценки |
|
| **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** |
| 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  |
| 1.1. | открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет | баллы | «да» - 0,33 балла за каждую позицию,«нет» - 0 баллов.Максимальная оценка – 0,99  |
| 1.2. | соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет, порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети Интернет, утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» | % | Согласно Постановления Правительства РФ от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет» выделено 19 позиций, по которым должна быть размещена информация. По каждой позиции проводилась оценка:1 – информация размещена полная, актуальная на 2016 г.0,5 – информация размещена, но не полной мере соответствует требованиям или не актуальная0 – информация отсутствует, ссылки на документы не открываются.Итоговые баллы рассчитывались по формуле:К=f1+f2+f3+f4+….f19/19\*100%,где f – раздел обязательной информации, по которому при оценке выставлена «1».Оценки 0 и 0,5 в итоговом расчёте не используются |
| 1.3. | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | да/нет | «да» - 1«нет» - 0 |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети Интернет для инвалидов по зрению | да/нет | «да» - 1«нет» - 0 |
| 3. Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): |
| 3.1. | телефон | да/нет | «да» - 1«нет» - 0 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет» | да/нет | «да» - 1«нет» - 0 |
| 4. Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | % | В каждую организации осуществлено два контрольных обращения по телефону. Результативным считалось обращение, на которое получен ответ по существу. Не результативным – если не получен ответ на звонок, либо при ответе на запрос не получено разъяснений по существу. Итоговое значение рассчитывалось по формуле:К=f1+f2/2\*100%, где f – количество результативных обращенийТемы обращений представлены в приложении И. |
| 4.2. | доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети Интернет для получения необходимой информации от числа контрольных обращений | % | В каждую организации осуществлено два контрольных обращения по официальному адресу электронной почты. Результативным считалось обращение, на которое получен ответ по существу не позднее, чем через месяц со дня обращения. Не результативным – если не получен ответ на обращение в течение месяца с даты обращения, либо при ответе на запрос не получено разъяснений по существу. Итоговое значение рассчитывалось по формуле:К=f1+f2/2\*100%, где f – количество обращений |
| 5. Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг: |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/ отсутствует | «возможность имеется» - 1«возможность отсутствует» - 0 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет» | возможность имеется/ отсутствует | «возможность имеется через специальный сервис на сайте организации или министерства социального развития» - 1«возможность отсутствует» - 0 |
| 5.3. | по телефону/на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/ отсутствует | «возможность имеется» - 1«возможность отсутствует» - 0 |
| 6. Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | «отсутствует» - 0«представлена частично» - 0,5«представлена в полном объеме» - 1 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | «отсутствует» - 0«представлена частично» - 0,5«представлена в полном объеме» - 1 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети Интернет | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | «отсутствует» - 0«представлена частично» - 0,5«представлена в полном объеме» - 1 |
| 7. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Информирован в полном объеме» на вопрос «Как бы Вы оценили свою информированность о работе организации, перечне и порядке предоставления социальный услуг?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** |
| 1. Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: |
| 1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована/не оборудована | «оборудована»:1) Все элементы зоны: вход на территорию; путь движения на территории; лестница (наружная); пандус (наружный); автостоянка и парковка – соответствуют требованиям \*.2) в паспорте доступности для указанных категорий инвалидов значение «доступно», «условно доступно» - 1«частично оборудована»:1. 2-4 элемента зоны соответствуют требованиям
2. в паспорте доступности для указанных категорий инвалидов значение «частично доступно» - 0,5

«не оборудована»:1. 1-2 элемента зоны соответствуют требованиям
2. в паспорте доступности для указанных категорий инвалидов значение «недоступно» - 0
 |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/частично доступны/не доступны | «доступна»:1. Все элементы зоны: лестница (наружная); пандус (наружный); входная площадка (перед дверью); дверь (входная), тамбур соответствуют требованиям \*\*
2. в паспорте доступности для указанных категорий инвалидов значение «доступно», «условно доступно» - 1

«частично доступна»:1. 2-4 элемента зоны соответствуют требованиям
2. в паспорте доступности для указанных категорий инвалидов значение «частично доступно» - 0,5

«не доступна»:1. 1-2 элемента зоны соответствуют требованиям
2. в паспорте доступности для указанных категорий инвалидов значение «недоступно» - 0
 |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/частично доступно/не доступно | «доступна» 1) в организации полностью оборудовано под нужды инвалидов как минимум одно санитарно-гигиеническое помещение, в соответствии с требованиями \*\*\*2) из 5 показателей (ширина двери, опорные поручни в душевой, около унитаза и раковины, система вызова) соответствуют не менее 3, из них не менее 2-х – наличие поручней - 1«частично доступна»1) в организации оборудовано под нужды инвалидов как минимум одно санитарно-гигиеническое помещение с соблюдением большей части требований2) из 5 показателей (ширина двери, опорные поручни в душевой, около унитаза и раковины, система вызова) соответствуют не менее 2-х – наличие поручней - 0,5«не доступна»- помещение не оборудовано - 0 |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | «есть» - 1«нет» - 0 |
| 2. | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Условия полностью доступны» на вопрос «Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг в организации доступными для людей, особенно для лиц с ограниченными возможностями?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | «есть» - 1«нет» - 0 |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных единиц, установленных в штатном расписании | Доля занятых штатных единиц в организации/общее количество штатных единиц согласно штатного расписания\*100% |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Хорошие» на вопрос «Как бы Вы оценили благоустройство и содержание помещения организации и прилегающей территории?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| **III. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** |
| 1. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Да, сотрудники всегда вежливы, внимательны и доброжелательны» на вопрос «Считаете ли Вы, что сотрудники организации вежливы, внимательны и доброжелательны?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Да, персонал обладает высоким профессионализмом и компетентностью» на вопрос «Считаете ли Вы, что работники организации, оказывающие социальные услуги, профессиональны и компетентны?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 3. | Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников | % | Доля сотрудников, прошедших повышение квалификации за последние 3 года от общего числа работников\*100% |
| **IV. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Качество моей жизни изменилось в лучшую сторону» на вопрос «Как бы Вы оценили изменения качества Вашей жизни в условиях стационарного проживания?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных: | баллы | Средний балл по п. 2.1.-2.12 (2.11 – для организаций, предоставляющих услуги горячего питания на условиях аутсорсинга)Расчёт осуществлялся по формуле:К=f1+f2+f3+….f12 (11)/12 (11) |
| 2.1. | жилым помещением | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Полностью удовлетворен» на вопрос «Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями проживания в стационарном учреждении: качеством жилого помещения?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Полностью удовлетворен» на вопрос «Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями проживания в стационарном учреждении: оборудованием для предоставления социальных услуг?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 2.3. | питанием (за исключением организаций социального обслуживания, предоставляющих питание на условияхаутсорсинга) | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Полностью удовлетворен» на вопрос «Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями проживания в стационарном учреждении: качеством питания?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Полностью удовлетворен» на вопрос «Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями проживания в стационарном учреждении: мебелью, мягким инвентарем?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Полностью удовлетворен» на вопрос «Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями проживания в стационарном учреждении: предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Полностью удовлетворен» на вопрос «Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями проживания в стационарном учреждении: хранением личных вещей?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Полностью удовлетворен» на вопрос «Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями проживания в стационарном учреждении: оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Полностью удовлетворен» на вопрос «Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями проживания в стационарном учреждении: санитарным содержанием санитарно-технического оборудования?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Полностью удовлетворен» на вопрос «Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями проживания в стационарном учреждении: порядком оплаты социальных услуг?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Полностью удовлетворен» на вопрос «Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями проживания в стационарном учреждении: конфиденциальностью предоставления социальных услуг?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Полностью удовлетворен» на вопрос «Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями проживания в стационарном учреждении: графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 2.12. | оперативностью решения вопросов | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Полностью удовлетворен» на вопрос «Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями проживания в стационарном учреждении: оперативностью решения вопросов?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Да, полностью удовлетворен» на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством проводимых в организации коллективных мероприятий для проживающих (оздоровительных, досуговых)?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| 4. | Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года): | Кол-во жалоб на 100 получателей социальных услуг | более 5 жалоб - 0менее 5 жалоб – 0,5жалоб не зарегистрировано - 1 |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Да» на вопрос «Порекомендовали ли бы Вы, при необходимости, воспользоваться социальными услугами, предоставляемыми организацией, своим родственникам или знакомым?» от общего числа опрошенных получателей социальных услуг данной организации.Расчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, выбравших указанный вариант ответа, N – общее число опрошенных |
| **V. Показатели, характеризующие долю общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждений социального обслуживания** |
| 1. | Доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждения от числа опрошенных общественных организаций | % | Доля опрошенных общественных организаций, положительно оценивших деятельность организации от общего числа опрошенныхРасчет осуществлялся по формуле:К=n/N\*100%, где n – число опрошенных, поставивших оценку не ниже «4» за качество предоставляемых услуг при оценке деятельности организации, N – общее число опрошенных |

\* В качестве основных требований к этой зоне определяется наличие:

- хотя бы одного входа (въезда) на территорию объекта (на прилегающую к зданию территорию), приспособленного для всех категорий граждан (инвалидов и других МГН);

- наличие путей движения для МГН (транспортных и пешеходных; с возможностью их совмещения);

- выделенных и маркированных мест (хотя бы одного) для транспорта инвалидов;

- наличие мест отдыха.

\*\* Основным требованием к зоне является наличие в здании как минимум одного входа, доступного для всех категорий инвалидов (с различными видами нарушений здоровья) и других МГН.

\*\*\* К общим требованиям по этой зоне относится требование о наличии на ОСИ как минимум одной универсальной кабины для МГН (в том числе доступной для пользования инвалидами на кресле-коляске).

Характеристики параметров доступности структурно-функциональных зон «территория, прилегающая к зданию (участок)», «вход (входы) в здание», «санитарно-гигиенические помещения», сводные данные по оценке доступности санитарно-гигиенических помещений в учреждениях представлены в приложении К.

Итоговый балл сводных данных по каждой организации определялся суммой баллов по всем критериям. Максимальный балл, который могли набрать организации – 32.

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, итоговый балл которых достиг 39% включительно от максимально возможного суммарного балла (12,48 и ниже), были отнесены к группе организаций с низким уровнем качества оказания услуг.

Организации, итоговый балл которых входит в диапазон от 40% до 69% включительно от максимально возможного суммарного балла (от 12,49 до 22,39 баллов), были отнесены к группе организаций со средним уровнем качества оказания услуг.

Организации, итоговый балл которых входит в диапазон от 70% до 100% включительно от максимально возможного суммарного балла (от 22,4 до 32 баллов), были отнесены к группе организаций с высоким уровнем качества оказания услуг.

* 1. **График проведения исследования**

Проведение исследования осуществлялось согласно разработанного графика:

1. Разработка методологического аппарата и инструментария исследования – июль-август 2016 г.
2. Сбор первичной информации – сентябрь-ноябрь 2016 г., в том числе:

- анализ сайтов: [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), официального сайта министерства социального развития; сайтов организаций социального обслуживания – сентябрь;

- проведение опроса получателей социальных услуг – октябрь-ноябрь;

- осуществление контрольных обращений в организации по телефону и электронной почте – октябрь-ноябрь;

- проведение опроса общественных организаций – ноябрь.

1. Обработка результатов исследования, анализ первичной информации, подготовка отчета, составление рейтингов – ноябрь 2016 г.
2. **Результаты исследования**

Для сбора информации по уровню удовлетворенности получателей социальных услуг (или их родственников) был проведен опрос. Всего в опросе приняли участие 2041 человека. Распределение количества респондентов по организациям представлено в табл. 3.

Таблица 3

**Распределение количества респондентов по организациям
социального обслуживания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Количество респондентов |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. 1
 | КОГКУСО «Верхошижемский психоневрологический интернат» | 9 |
| 1. 2
 | КОГАУСО «Каринский психоневрологический интернат» | 47 |
| 1. 3
 | КОГБУСО «Кирово-Чепецкий дом интернат для престарелых и инвалидов» | 360 |
|  | КОГБУСО «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 467 |
|  | КОГКУСО «Климковский психоневрологический интернат» | 24 |
|  | КОГКУСО «Малмыжский психоневрологический интернат» | 51 |
|  | КОГКУСО «Мурыгинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 38 |
|  | КОГКУСО «Новомедянский психоневрологический интернат» | 70 |
|  | КОГКУСО «Подлевский психоневрологический интернат» | 10 |
|  | КОГКУСО «Подосиновский психоневрологический интернат» | 30 |
|  | КОГКУСО «Рублевский психоневрологический интернат» | 7 |
|  | КОГАУСО «Русско-Турецкий психоневрологический интернат» | 14 |
|  | КОГКУСО «Советский психоневрологический интернат» | 40 |
|  | КОГКУСО «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 180 |
|  | КОГКУСО «Центр реабилитации инвалидов «На Казанской»» | 59 |
|  | КОГАУСО «Афанасьевский КЦСОН» | 25 |
|  | КОГАУСО «Белохолуницкий КЦСОН» | 26 |
|  | КОГАУСО «Богородский КЦСОН» | 25 |
|  | КОГАУСО «Верхнекамский КЦСОН» | 31 |
|  | КОГАУСО «Вятскополянский КЦСОН | 44 |
|  | КОГАУСО «Зуевский КЦСОН» | 25 |
|  | КОГАУСО «Котельничский КЦСОН» | 25 |
|  | КОГАУСО «Куменский КЦСОН» | 25 |
|  | КОГАУСО «Нолинский КЦСОН» | 48 |
|  | КОГКУСО «Омутнинский КЦСОН» | 29 |
|  | КОГАУСО «Опаринский КЦСОН» | 25 |
|  | КОГАУСО «Оричевский КЦСОН» | 80 |
|  | КОГАУСО «Подосиновский КЦСОН | 24 |
|  | КОГАУСО «Санчурский КЦСОН» | 40 |
|  | КОГAУСО «Слободской КЦСОН | 40 |
|  | КОГАУСО «Советский КЦСОН» | 26 |
|  | КОГАУСО «Унинский КЦСОН» | 20 |
|  | КОГАУСО «Уржумский КЦСОН» | 47 |
|  | КОГАУСО «Фаленский КЦСОН» | 30 |
|  | Итого | 2041 |

Для опроса общественных организаций были выбраны районные отделения КОО ООО ВОИ и ВОО Совета ветеранов, пенсионеров войны, труда, Вооруженных Сил и правоохранительных органов Кировской области. Всего опрошены районные организации 25 муниципальных образований.

Анализ первичной информации позволил получить обобщенные результаты, позволяющие провести оценку качества предоставляемых социальных услуг по каждой организации, включенной в перечень.

1. В разделе «Общая информация» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) размещена всеми организациями; в разделе «о результатах деятельности» - у трех организаций (8,8%); в разделе «О проведенных контрольных мероприятиях» - у четырех организаций (11,8%).
2. Средний показатель соответствия информации о деятельности включенных в исследование организаций социального обслуживания, размещенной на официальном сайте министерства социального развития Кировской области, порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети Интернет, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет» составило – 53,9%.
3. Собственные сайты имеют 15 организаций из числа включенных в исследование (44,1%):

- КОГКУСО «Мурыгинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

- КОГКУСО «Новомедянский психоневрологический интернат»

- КОГАУСО «Котельничский КЦСОН»

- КОГАУСО «Советский КЦСОН»

- КОГАУСО «Вятскополянский КЦСОН»

- КОГКУСО «Центр реабилитации инвалидов «На Казанской»»

- КОГКУСО «Советский ПНИ»

- КОГАУСО «Оричевский КЦСОН»

- КОГАУСО «Санчурский КЦСОН»

- КОГАУСО «Омутнинский КЦСОН»

- КОГКУСО «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

- КОГКУСО «Малмыжский ПНИ»

- КОГАУСО «Верхнекамский КЦСОН»

- КОГАУСО «Слободской КЦСОН»

- КОГАУСО «Унинский КЦСОН».

Однако на сайте министерства социального развития большая часть данных организаций не представила ссылки на свои официальные сайты.

Альтернативная версия сайта для слабовидящих имеется у 5 организаций (14,7%).

На официальных сайтах некоторых организаций имеется возможность обращения граждан в электронной форме, однако только на сайте Вятскополянского КЦСОН представлена информация о порядке подачи и рассмотрения жалоб. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалоб и обращений размещена на официальном сайте министерства социального развития.

1. Дистанционные способы взаимодействия по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальных сайтах организаций имеются у всех организаций.
2. Всего было сделано 75 контрольных звонков. Доля результативных звонков составила 97,3%.
3. В организации, включенные в исследование, было направлено 68 электронных сообщений. Всего получено ответов – 39 (57,4%), из них результативных – 35 (89,7%).
4. 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.
5. В среднем доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о работе организаций социального обслуживания от общего числа опрошенных составила – 80,8%.
6. Полностью доступными условиями для беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг (с учетом всех критериев) не обладает ни одна организация. В организациях отсутствуют видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения. В то же время во многих организациях имеются индукционные петли.
7. В среднем доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных составила 80,7%.
8. Во всех организациях в наличии имеются оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг.
9. Среднее значение укомплектованности организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, составила 90,1%. 100% укомплектованы штаты в 10 организациях (29,4%).
10. В среднем доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещений организаций социального обслуживания и территорий, на которых они расположены, как хорошее, от общего числа опрошенных составило 81,8%.
11. В среднем доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций социального обслуживания, от общего числа опрошенных составила 74,1%.
12. В среднем доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организаций социального обслуживания, от общего числа опрошенных составила 65,2%.
13. Среднее значение доли работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организациях социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников составила – 25,7%.
14. В среднем доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организациях социального обслуживания, от числа опрошенных составила 78,3%.
15. Удовлетворенность жилым помещением составила в среднем 84,4%.
16. Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг составила в среднем 82,5%.
17. Удовлетворенность питанием (по данным 23 организаций) составила в среднем 85,6%.
18. Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем составила в среднем 84,4%.
19. Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг составила в среднем 87,1%.
20. Удовлетворенность хранением личных вещей составила в среднем 83,4%.
21. Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением составила в среднем 82,9%.
22. Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования составила в среднем 84,8%.
23. Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг составила в среднем 78,1%.
24. Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг составила в среднем 87,1%.
25. Удовлетворенность графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания составила в среднем 86,5%.
26. Удовлетворенность оперативностью решения вопросов составила в среднем 85,7%.
27. В среднем доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных составила 80,4%.
28. В большинстве организаций за 2016 год жалоб от получателей социальных услуг не зарегистрировано.
29. В среднем доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организации социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных составила 79,5%.

В рамках проведенного опроса респондентам предлагалось высказать мнение о том, что необходимо сделать в организации, чтобы улучшить качество жизни проживающих и что их не устраивает в работе организации. К сожалению, в отношении не всех организаций были высказаны пожелания. Основные предложения респондентов по каждой организации, включенное в исследование, представлены ниже.

* 1. **КОГАУСО «Афанасьевский КЦСОН»**

Пожелания и замечания проживающих: нужен лифт.

Пожелания общественных организаций: разнообразить досуг людей, проживающих в стационаре.

* 1. **КОГАУСО «Белохолуницкий КЦСОН»**

Пожелания и замечания проживающих: чтобы теплее топили и побольше каналов было в телевизоре; нет парикмахера; нужен душ; комната для родственников; уколы делать почаще и в больницу ходить почаще; нужен транспорт свой, ремонт в комнатах; чтобы больше давали рыбы, картошки; чтобы давали одежду нужного размера.

Пожелания общественных организаций: чаще предоставлять информацию об услугах.

* 1. **КОГАУСО «Богородский КЦСОН»**

Пожелания проживающих: приобрести спортивные тренажеры; установить душевую кабину; чтобы появилась сотовая связь.

* 1. **КОГАУСО «Верхнекамский КЦСОН»**

Пожелания проживающих: больше общения с каждым; увеличить число обслуживающего персонала; плохо, что удален от областного центра.

Пожелания общественных организаций: оборудовать зону отдыха на улице.

* 1. **КОГКУСО «Верхошижемский ПНИ»**

Пожеланий не высказано.

* 1. **КОГАУСО «Вятскополянский КЦСОН»**

Пожелания проживающих: хотим свою баню; палаты по 4 человека, не больше; учитывать характер людей при подселении в палаты.

Пожелания общественных организаций: хотелось бы ставку баяниста в стационарное отделение.

* 1. **КОГАУСО «Зуевский КЦСОН»**

Пожелания и замечания проживающих: соблюдение теплового режима в комнатах и в ванной; перенести канализационную яму; оборудовать выход пандусом; построить баню, отдельную комнату для отдыха; отдельные комнаты на 1 человека; в душевую комнату установить кабину; поставить компьютеры.

Пожелания общественных организаций: больше квалифицированных сотрудников.

* 1. **КОГАУСО «Каринский ПНИ»**

Пожеланий не высказано.

* 1. **КОГБУСО «Кирово-Чепецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

Пожелания и замечания проживающих: мало одного душа на такое количество человек; нужны подъемники в секции милосердия; однообразие меню в столовой; старые и неудобные кровати; чтобы услуги оказывали согласно оплаты за стационарное обслуживание, а не всем одинаково, что ты платил 15 тысяч, что 2 тысячи; блюда холодные в столовой; нет транспорта для колясочников; посторонние на территории интерната, т.к. здесь пешеходная дорожка; селят в одну комнату алкоголиков и непьющих; часто и безрезультатно травят тараканов, проживающие устали переезжать в коридор и обратно; некоторые помещения требуют ремонта; медики часто бывают равнодушными, врача-терапевта не дозовешься; учитывать мнение проживающих при переводе в другие комнаты; не изымать личные вещи проживающих; открыть аптечный ларек; изолировать проживающих, поступивших из мест лишения свободы, контролировать правила внутреннего распорядка; улучшить освещение в коридорах и холлах; установить терминал, чтобы можно было положить деньги на телефон и Интернет; озеленить холлы; сделать ремонт в комнатах; провести Интернет; убрать аутсорсинг; больше проводить различных массовых мероприятий для проживающих; заменить телевизоры; возобновить работу швейной мастерской; улучшить асфальтовое покрытие на горке со стороны проходной для удобства проезда колясочников; проживать в комнате по одному человеку; заменить мебель; не селить в комнате одновременно людей соблюдающих чистоту и порядок и грязнуль, эффективнее бороться с тараканами; возобновить работы в теплице для выращивания овощей для проживающих; изменить порядок оплаты; отремонтировать и обустроить комнату свиданий с родственниками; возможность оборудовать комнату-буфет для приема пищи и установить там электроплиты; приобрести многофункциональные кровати для лежачих.

* 1. **КОГБУСО «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

Пожелания и замечания проживающих: сделать больше выездов на концерты и экскурсии; соблюдение метража проживания на 1 человека; улучшить качество питания; соблюдать общий режим дня; почаще обход врачей; больше врачей узкого профиля; купить шкаф; больше младшего персонала; увеличить количество инвентаря в ЛФК; уменьшить оплату за проживание; принять на работу мужчин-санитаров, помогать передвигаться инвалидам с кровати на коляску; клинико-диагностический центр; хотелось бы домой; отремонтировать общие душевые комнаты; наказывать за грубые нарушения (пьянки в комнатах); увеличить количество мебели и уменьшить тесноту в комнатах; не устраивает обеспечение медикаментами; чтобы был квалифицированный медицинский персонал; нехватка персонала; чтобы измеряли давление; научить сотрудников вежливости; один фельдшер и тот работает только днем; почаще посещение терапевтов, редко ходят; информировать о том, куда уходят все пенсии, деньги на руки не отдают и не говорят куда девают; прислушиваться к проживающим; предоставлять всем проживающим одинаковые условия; смотреть опыт других организаций; развивать спорт, физкультуру, досуг; больше концертов.

Пожелания общественных организаций: индивидуальный подход к каждому получателю социальных услуг.

* 1. **КОГКУСО «Климковский ПНИ»**

Пожелания и замечания проживающих: чаще ездить на экскурсии и в другие интернаты.

* 1. **КОГАУСО «Котельничский КЦСОН»**

Пожеланий не высказано.

* 1. **КОГАУСО «Куменский КЦСОН»**

Пожелания и замечания проживающих: провести косметический ремонт.

Пожелания общественных организаций: нужна служба социального такси.

* 1. **КОГКУСО «Малмыжский ПНИ»**

Пожелания и замечания проживающих: оборудовать комнату для приезжих, вернуть пищеблок; можно поменять опекуна?; нет парка для отдыха и прогулок; решить вопрос об отпусках недееспособным, т.к. всем хочется побыть с родными; разнообразить меню; мало интересных книг в библиотеке; спортивную комнату с оснащением, оборудовать зону отдыха на территории интерната; оборудовать компьютерный класс; кабинет лечебной физкультуры, комнату для приготовления пищи; спортивный зал с оборудованием; улучшить качество питания; транспорт, оборудованный для инвалидов; ограничен свободный выход к родственникам; хочу работать на приусадебном участке; стали плохо кормить.

* 1. **КОГКУСО «Мурыгинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»**

Пожелания и замечания проживающих: улучшить питание; доступность СМИ для инвалидов.

* 1. **КОГКУСО «Новомедянский ПНИ»**

Пожеланий не высказано.

* 1. **КОГАУСО «Нолинский КЦСОН»**

Пожелания проживающих: сделать пандус, тренировочный зал; быть вежливыми, помогать друг другу; соблюдать личную гигиену; слушаться медперсонал; не открывают комнату для курения; организовывать досуг.

* 1. **КОГАУСО «Омутнинский КЦСОН»**

Пожелания и замечания проживающих: больше концертов и праздников; оборудование для инвалидов; общение психологом; использование сети Интернет; уменьшить оплату; организовывать чтение; больше общения; больше занятий по трудотерапии; привлекать волонтеров; организовывать встречи с родственниками, которые не посещают; нет врача.

* 1. **КОГАУСО «Опаринский КЦСОН»**

Пожеланий не высказано.

* 1. **КОГАУСО «Оричевкий КЦСОН»**

Пожелания и замечания проживающих: убрать сильный запах, уменьшить количество проживающих в комнате; больше мероприятий; телевизор в комнату.

* 1. **КОГКУСО «Подлевский ПНИ»**

Пожеланий не высказано.

* 1. **КОГАУСО «Подосиновский КЦСОН»**

Пожеланий не высказано.

* 1. **КОГКУСО «Подосиновский ПНИ»**

Пожеланий не высказано.

* 1. **КОГКУСО «Рублевский ПНИ»**

Пожелания и замечания проживающих: быть чуть более внимательными; поставить пластиковые окна на 2 этаже; настроить фортепиано в клубе.

* 1. **КОГАУСО «Русско-Турекский ПНИ»**

Пожелания и замечания проживающих: купить большой автобус; бассейн; сделать навес в месте для курения; мало молодежи.

* 1. **КОГАУСО «Санчурский КЦСОН»**

Пожелания и замечания проживающих: построить баню.

* 1. **КОГАУСО «Слободской КЦСОН»**

Пожелания и замечания проживающих: комнаты не более 2-х человек; снять лишнюю нагрузку с сотрудников, чтобы могли больше общаться с нами; жить одному в комнате; купить шашки, мало помещений для досуга.

* 1. **КОГАУСО «Советский КЦСОН»**

Пожелания и замечания проживающих: разрешить помогать персоналу.

* 1. **КОГКУСО «Советский ПНИ»**

Пожелания и замечания проживающих: увеличить площадь на одного человека.

* 1. **КОГАУСО «Унинский КЦСОН»**

Пожелания и замечания проживающих: тренажеры для рук и ног; тренажерный зал, массаж; чтобы был ближе магазин; хочу домой, не могу привыкнуть; отдельную комнату; платим слишком много денег; отменить тихий час; хочу привезти из дома кошку; хочу ночью смотреть телевизор.

* 1. **КОГАУСО «Уржумский КЦСОН»**

Пожеланий не высказано.

* 1. **КОГАУСО «Фаленский КЦСОН»**

Пожеланий не высказано.

* 1. **КОГКУСО Центр реабилитации инвалидов «На Казанской»**

Пожелания и замечания проживающих: не страивает цена; хотелось бы бассейн, бильярд; нужен косметический ремонт; заменить мебель; зеркало в каждую комнату; стулья отремонтировать; ремонт окон; больше оснащения для реабилитации; ремонт здания; медперсоналу иметь бейджи; телевизоры в комнаты; мало освещения; качество воды и питания; почаще ходить на тренажере; не моют лестничную площадку; отсутствие хорошей вентиляции в пищеблоке; улучшить финансирование не за счет проживающих; не устраивают процедуры по времени расписания; установить светильники и кулеры; нужна шведская стенка на жилом этаже; нет комнаты для курения; плохие подушки; вставить пластиковые окна, чтобы было теплее в комнатах; чтобы тренажерный зал работал в выходные.

* 1. **КОГКУСО «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

Пожелания и замечания проживающих: необходим медик, который будет работать в ночное время.

Рейтинги эффективности работы организаций социального обслуживания населения представлены в приложении Л.

Сводная таблица оценки организаций представлены в приложении М.

1. **Выводы**

Таким образом, проведенный сбор данных в рамках независимой оценки качества социальных услуг, оказываемых в стационарной форме организациями социального обслуживания населения Кировской области, показал, что высокий уровень качества среди организаций, предоставляющих ежедневное питание, имеют 91,3% организаций. Самый высокий итоговый балл у
КОГАУСО «Вятскополянский КЦСОН». Самый низкий - у КОГКУСО «Подосиновский ПНИ».

Среди организаций, предоставляющих горячее питание на условиях аутсорсинга, высокий уровень качества имеют 54,5% организаций, средний уровень – 45,5%. Самый высокий итоговый балл у КОГКУСО «Рублевский ПНИ». Самый низкий у КОГКУСО «Верхошижемский ПНИ».

Критерий «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» - максимум возможных баллов 15. Ближе всего -
КОГАУСО «Вятскополянский КЦСОН» (14,31), меньше всего – КОГКУСО «Верхошижемский ПНИ» (9,05). В среднем - 11,5.

Критерий «Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения» - максимум возможных баллов 8. Ближе всего – КОГАУСО «Слободской КЦСОН» (6,9), меньше всего КОГАУСО «Белохолуницкий КЦСОН» (3,66). В среднем – 5,6.

Критерий «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций социального обслуживания» - максимум возможных баллов 3. Ближе всего – КОГАУСО «Куменский КЦСОН» (2,62), меньше всего
КОГКУСО «Верхошижемский ПНИ» (0,66). В среднем - 1,7.

Критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг» - максимум возможных баллов 5. Ближе всего – КОГАУСО «Опаринский КЦСОН» и
КОГАУСО «Унинский КЦСОН» (по 5 баллов), меньше всего КОГКУСО «Новомедянский ПНИ» (2,18). В среднем - 4,1.

Критерий «Доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждения» - максимум возможных баллов 1. В среднем - 0,9.

Основные проблемные зоны в деятельности организаций, включенных в исследование:

- не в полном объеме представлена информация об организациях на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), а также на сайте министерства социального развития;

- не у всех организаций имеются собственные официальные сайты в сети Интернет;

- не достаточно используются для взаимодействия с населением электронные сервисы, в частности, электронная почта;

- значительная доля организаций пока не соответствуют требованиям доступности;

- достаточно низка доля сотрудников, прошедших повышение квалификации за последние 3 года;

- проживающие отмечают необходимость ремонта в помещениях, замену мебели; приобретение спортивного оборудования;

- проживающими высказываются жалобы на качество питания, доступность медицинской помощи (особенно узких специалистов); недостаток внимания со стороны сотрудников;

- получатели социальных услуг хотели бы проводить более активно досуг, чаще посещать культурно-развлекательные мероприятия;

- по некоторым отзывам проживающих имеют место конфликтные ситуации между соседями по комнатам, что требует внимания со стороны психологов, сотрудников социальных служб;

- в некоторых организациях проживающие хотели бы иметь доступ к Интернету; быть включенными в какие-либо виды активности: труд на приусадебном участке, швейных мастерских, помощь персоналу и т.п.

1. **Список использованной и рекомендуемой литературы**
2. Указ Президента РФ № 597 от 07 мая 2012 г. «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».
3. Постановление Правительства РФ № 286 от 30.03.2013 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги».
4. Приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».
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

**Перечень организаций социального обслуживания, предоставляющий социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания с предоставлением ежедневного питания**

|  |  |
| --- | --- |
|  | КОГАУСО «Каринский психоневрологический интернат» |
|  | КОГКУСО «Подосиновский психоневрологический интернат» |
|  | КОГКУСО «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
|  | КОГКУСО «Центр реабилитации инвалидов «На Казанской»» |
|  | КОГАУСО «Афанасьевский КЦСОН» |
|  | КОГАУСО «Белохолуницкий КЦСОН» |
|  | КОГАУСО «Богородский КЦСОН» |
|  | КОГАУСО «Верхнекамский КЦСОН» |
|  | КОГАУСО «Вятскополянский КЦСОН |
|  | КОГАУСО «Зуевский КЦСОН» |
|  | КОГАУСО «Котельничский КЦСОН» |
|  | КОГАУСО «Куменский КЦСОН» |
|  | КОГАУСО «Нолинский КЦСОН» |
|  | КОГКУСО «Омутнинский КЦСОН» |
|  | КОГАУСО «Опаринский КЦСОН» |
|  | КОГАУСО «Оричевский КЦСОН» |
|  | КОГАУСО «Подосиновский КЦСОН |
|  | КОГАУСО «Санчурский КЦСОН» |
|  | КОГAУСО «Слободской КЦСОН |
|  | КОГАУСО «Советский КЦСОН» |
|  | КОГАУСО «Унинский КЦСОН» |
|  | КОГАУСО «Уржумский КЦСОН» |
|  | КОГАУСО «Фаленский КЦСОН» |

**Перечень организаций социального обслуживания, предоставляющий социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания с предоставлением ежедневного питания на условиях аутсорсинга**

|  |  |
| --- | --- |
|  | КОГКУСО «Верхошижемский психоневрологический интернат» |
|  | КОГБУСО «Кирово-Чепецкий дом интернат для престарелых и инвалидов» |
|  | КОГБУСО «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов» |
|  | КОГКУСО «Климковский психоневрологический интернат» |
|  | КОГКУСО «Малмыжский психоневрологический интернат» |
|  | КОГКУСО «Мурыгинский дом-интернат для умственно отсталых детей» |
|  | КОГКУСО «Новомедянский психоневрологический интернат» |
|  | КОГКУСО «Подлевский психоневрологический интернат» |
|  | КОГКУСО «Рублевский психоневрологический интернат» |
|  | КОГКУСО «Русско-Турецкий психоневрологический интернат» |
|  | КОГКУСО «Советский психоневрологический интернат» |

Приложение Б

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Учреждение 1 | Учреждение 2… | Учреждение 34 |
| 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; |  |  |  |

1. - информация полная, актуальная (2016);

0,5 - информация не полная, либо не актуальная (2015, 2014);

0 - информация отсутствует, ссылки не открываются

Приложение В

**Бланк регистрации контрольных обращений в организации по телефону**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Учреждения | Номер телефона | Дата первого обращения в учреждение | Дата ответа на первое обращение | Примечания (Текст ответа на первое обращение в учреждение) | Дата второго обращения в учреждение | Дата ответа на второе обращение | Примечания (Текст ответа на второе обращение в учреждение) |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение Г

**Бланк регистрации контрольных обращений в организации по официальному электронному адресу**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Адрес электронной почты учреждения | Дата первого обращения в учреждение с электронной почты **a.bell78@yandex.ru** | Дата ответа на первое обращение | Примечания (Текст ответа на первое обращение в учреждение) | Дата второго обращения в учреждение с электронной почты **volov.1980@list.ru**  | Дата ответа на второе обращение | Примечания (Текст ответа на второе обращение в учреждение) |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение Д

**УВАЖАЕМЫЕ ГРАЖДАНЕ!**

**Общественный совет при министерстве социального развития Кировской области проводит независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания. По итогам мониторинга будет составлен рейтинг организаций. Пожалуйста, прочитайте внимательно вопросы и обведите в кружок те варианты ответа, которые наиболее соответствуют Вашему мнению. Анкета анонимная, данные будут использованы в обобщенном виде.**

**Мы высоко оценим Ваше мнение о качестве предоставления социальных услуг!**

**1. Как бы Вы оценили свою информированность о работе организации, перечне и порядке предоставления социальный услуг?**

1) Информирован в полном объеме

2) Информирован отчасти

3) Мало информирован

4) Не информирован

2. **Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг в организации доступными для людей, особенно для лиц с ограниченными возможностями?**

1) Условия полностью доступны

2) Условия отчасти доступны

3) Условия малодоступны

4) Условия совсем недоступны

**3. Как бы Вы оценили благоустройство и содержание помещения организации и прилегающей территории:**

1) Хорошие

2) Удовлетворительные

3) Не удовлетворительные

**4.** **Считаете ли Вы, что работники организации, оказывающие социальные услуги, профессиональны и компетентны?**

1) Да, персонал обладает высоким профессионализмом и компетентностью

2) Персонал в большинстве профессионален и компетентен

3) Большая часть персонала мало профессиональна и компетентна

4) Персонал некомпетентен

**5.** **Считаете ли Вы, что сотрудники организации вежливы, внимательны и доброжелательны?**

1) Да, сотрудники всегда вежливы, внимательны и доброжелательны

2) Да, чаще всего сотрудники вежливы, внимательны и доброжелательны

3) Не всегда сотрудники проявляют вежливость, внимание и доброжелательность

4) Нет, большинство сотрудников не доброжелательны

**7. Как бы Вы оценили изменения качества Вашей жизни в условиях стационарного проживания?**

1) Качество моей жизни изменилось в лучшую сторону

2) Качество моей жизни незначительно улучшилось

3) Значительных изменений не произошло

4) Качество моей жизни ухудшилось

**8. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых в организации коллективных мероприятий для проживающих (оздоровительных, досуговых)?**

1) Да, полностью удовлетворен

2) Да, отчасти удовлетворен

3) Скорее не удовлетворен

4) Нет, не удовлетворен

**9. Порекомендовали ли бы Вы, при необходимости, воспользоваться социальными услугами, предоставляемыми организацией, своим родственникам или знакомым?**

1) Да

2) Нет

3) Затрудняюсь ответить

**10. Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями проживания в стационарном учреждении. Поставьте знак в каждой строке:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Условие** | **Полностью удовлетворен** | **Частично удовлетворен** | **Не удовлетворен** |
| 1 | Качеством жилого помещения |  |  |  |
| 2 | Оборудованием для предоставления социальных услуг |  |  |  |
| 3 | Качеством питания |  |  |  |
| 4 | Мебелью, мягким инвентарем |  |  |  |
| 5 | Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг |  |  |  |
| 6 | Хранением личных вещей |  |  |  |
| 7 | Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением |  |  |  |
| 8 | Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования |  |  |  |
| 9 | Порядком оплаты социальных услуг |  |  |  |
| 10 | Конфиденциальностью предоставления социальных услуг |  |  |  |
| 11 | Графиком посещения родственниками |  |  |  |
| 12 | Оперативностью решения вопросов, с которыми Вы обращаетесь к персоналу |  |  |  |

**11. С Вашей точки зрения, что нужно сделать, чтобы улучшить качество жизни проживающих? Дайте, пожалуйста, два совета:**

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

**12. Что Вас не устраивает в работе организации?**

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

**А сейчас несколько слов о себе:**

**13. Ваш пол:**

1) мужской

2) женский

**14. Ваш возраст:**

1) до 18 лет

2) от 19 до 30 лет

2) от 31 до 40 лет

3) от 41 до 55 лет

4) старше 55 лет

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Приложение Ж

Уважаемые члены общественной организации!

Общественный совет при министерстве социального развития Кировской области проводит опрос среди общественных организаций региона по оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания населения, предоставляющими социальные услуги в стационарной форме. По итогам анкетирования будет составлен рейтинг организаций. Просим Вас принять активное участие в опросе.

Пожалуйста, прочитайте внимательно вопросы и обведите в кружок те варианты ответа, который наиболее соответствуют Вашему мнению.

Заранее благодарим Вас за помощь!

1. **Как бы Вы оценили уровень информированности членов Вашей организации об услугах в стационарной форме, которые оказывают организации социального обслуживания населения?**

 1) информированы в полном объеме

 2) информированы частично

 3) мало информированы

 В) не информированы совсем

**2. Как часто Вашей организации приходится обращаться к специалистам организаций социального обслуживания населения, оказывающих социальные услуги в стационарной форме?**

 1) регулярно обращаемся

 2) обращаемся иногда, от случая к случаю

3) обращаемся редко, в случае крайней необходимости

 4) не обращаемся совсем

**3. Насколько качественно, по отзывам членов Вашей организации, предоставляются социальные услуги населению в стационарной форме в указанной организации?** *Оцените качество услуг, обведя в кружок соответствующую цифру, по пятибалльной шкале, где 5 баллов – очень качественно, а 1 балл – совсем не качественно*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **КОГАУСО «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения» (стационарное отделение)** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**4. Как в целом Вы бы оценили эффективность взаимодействия Вашей организации с организациями социального обслуживания населения, предоставляющими услуги в стационарной форме?**

 1) высоко эффективные

 2) достаточно эффективные

 3) мало эффективные

 4) не эффективные

**5. Напишите, пожалуйста, Ваши пожелания и предложения, которые, на Ваш взгляд, улучшили бы качество социального обслуживания населения в стационарных учреждениях социального обслуживания:**

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

Спасибо!

Приложение З

**Бланк сводной оценки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Наименование учреждения | …. | Среднее значение |
| **1. Как бы Вы оценили свою информированность о работе организации, перечне и порядке предоставления социальный услуг?** |   |  |  |
| 1) Информирован в полном объеме  |   |  |  |
| 2) Информирован отчасти  |   |  |  |
| 3) Мало информирован  |   |  |  |
| 4) Не информирован |   |  |  |
| 2. **Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг в организации доступными для людей, особенно для лиц с ограниченными возможностями?** |   |  |  |
| 1) Условия полностью доступны  |   |  |  |
| 2) Условия отчасти доступны |   |  |  |
| 3) Условия малодоступны |   |  |  |
| 4) Условия совсем недоступны |   |  |  |
| **3. Как бы Вы оценили благоустройство и содержание помещения организации и прилегающей территории:** |   |  |  |
| 1) Хорошие |   |  |  |
| 2) Удовлетворительные |   |  |  |
| 3) Не удовлетворительные |   |  |  |
| **4.** **Считаете ли Вы, что работники организации, оказывающие социальные услуги, профессиональны и компетентны?** |   |  |  |
| 1) Да, персонал обладает высоким профессионализмом и компетентностью  |   |  |  |
| 2) Персонал в большинстве профессионален и компетентен  |   |  |  |
| 3) Большая часть персонала мало профессиональна и компетентна |   |  |  |
| 4) Персонал некомпетентен |   |  |  |
| **5.** **Считаете ли Вы, что сотрудники организации вежливы, внимательны и доброжелательны?** |   |  |  |
| 1) Да, сотрудники всегда вежливы, внимательны и доброжелательны  |   |  |  |
| 2) Да, чаще всего сотрудники вежливы, внимательны и доброжелательны  |   |  |  |
| 3) Не всегда сотрудники проявляют вежливость, внимание и доброжелательность |   |  |  |
| 4) Нет, большинство сотрудников не доброжелательны |   |  |  |
| **7. Как бы Вы оценили изменения качества Вашей жизни в условиях стационарного проживания?** |   |  |  |
| 1) Качество моей жизни изменилось в лучшую сторону |   |  |  |
| 2) Качество моей жизни незначительно улучшилось |   |  |  |
| 3) Значительных изменений не произошло |   |  |  |
| 4) Качество моей жизни ухудшилось |   |  |  |
| **8. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых в организации коллективных мероприятий для проживающих (оздоровительных, досуговых)?** |   |  |  |
| 1) Да, полностью удовлетворен  |   |  |  |
| 2) Да, отчасти удовлетворен  |   |  |  |
| 3) Скорее не удовлетворен |   |  |  |
| 4) Нет, не удовлетворен |   |  |  |
| **9. Порекомендовали ли бы Вы, при необходимости, воспользоваться социальными услугами, предоставляемыми организацией, своим родственникам или знакомым?** |   |  |  |
| 1) Да  |   |  |  |
| 2) Нет |   |  |  |
| 3) Затрудняюсь ответить |   |  |  |
| ***Условия:***  |   |  |  |
| **1. Качеством жилого помещения** |   |  |  |
| Полностью удовлетворен  |   |  |  |
| Частично удовлетворен |   |  |  |
| Не удовлетворен  |   |  |  |
| **2. Оборудованием для предоставления социальных услуг** |   |  |  |
| Полностью удовлетворен  |   |  |  |
| Частично удовлетворен |   |  |  |
| Не удовлетворен  |   |  |  |
| **3. Качеством питания** |   |  |  |
| Полностью удовлетворен  |   |  |  |
| Частично удовлетворен |   |  |  |
| Не удовлетворен  |   |  |  |
| **4. Мебелью, мягким инвентарем** |   |  |  |
| Полностью удовлетворен  |   |  |  |
| Частично удовлетворен |   |  |  |
| Не удовлетворен  |   |  |  |
| **5.Предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг** |   |  |  |
| Полностью удовлетворен  |   |  |  |
| Частично удовлетворен |   |  |  |
| Не удовлетворен  |   |  |  |
| **6. Хранением личных вещей** |   |  |  |
| Полностью удовлетворен  |   |  |  |
| Частично удовлетворен |   |  |  |
| Не удовлетворен  |   |  |  |
| **7. Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением** |   |  |  |
| Полностью удовлетворен  |   |  |  |
| Частично удовлетворен |   |  |  |
| Не удовлетворен  |   |  |  |
| **8. Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования** |   |  |  |
| Полностью удовлетворен  |   |  |  |
| Частично удовлетворен |   |  |  |
| Не удовлетворен  |   |  |  |
| **9. Порядком оплаты социальных услуг** |   |  |  |
| Полностью удовлетворен  |   |  |  |
| Частично удовлетворен |   |  |  |
| Не удовлетворен  |   |  |  |
| **10. Конфиденциальностью предоставления социальных услуг** |   |  |  |
| Полностью удовлетворен  |   |  |  |
| Частично удовлетворен |   |  |  |
| Не удовлетворен  |   |  |  |
| **11. Графиком посещения родственниками** |   |  |  |
| Полностью удовлетворен  |   |  |  |
| Частично удовлетворен |   |  |  |
| Не удовлетворен  |   |  |  |
| **12. Оперативностью решения вопросов, с которыми Вы обращаетесь к персоналу** |   |  |  |
| Полностью удовлетворен  |   |  |  |
| Частично удовлетворен |   |  |  |
| Не удовлетворен  |   |  |  |
| **11. С Вашей точки зрения, что нужно сделать, чтобы улучшить качество жизни проживающих? Дайте, пожалуйста, два совета:** |   |  |  |
| **12. Что Вас не устраивает в работе организации?** |   |  |  |
| **13. Ваш пол:** |   |  |  |
| 1) мужской  |   |  |  |
| 2) женский  |   |  |  |
| **14. Ваш возраст:** |   |  |  |
| 1) до 18 лет |   |  |  |
| 2) от 19 до 30 лет  |   |  |  |
| 2) от 31 до 40 лет  |   |  |  |
| 3) от 41 до 55 лет  |   |  |  |
| 4) старше 55 лет |   |  |  |

Приложение И

**Тематика и эталоны ответов на контрольные обращения в организации**

**1. Размер платы за предоставление социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания.**

Размер платы за предоставленные социальные услуги в стационарной форме рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги и не может превышать: 50% среднедушевого дохода получателя социальных услуг, являющегося инвалидом (участником) ВОВ, вдовой погибшего (умершего) инвалида (участника) ВОВ; 75% среднедушевого дохода для иных категорий получателей социальных услуг.

**2. Граждане, имеющие право на получение меры социальной поддержки в виде первоочередного и или внеочередного приема на предоставление социального обслуживания.**

Согласно действующему законодательству Российской Федерации и Кировской области право на внеочередной прием на предоставление социального обслуживания в стационарной форме социального обслуживания имеют:

инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

участники Великой Отечественной войны;

лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;

жертвы политических репрессий;

участники боевых действий, родители, супруги (супруга) погибшего (умершего), пропавшего без вестив ходе вооружённых конфликтов немеждународного характера, контртеррористических операций в зонах чрезвычайного положения на территории Российской Федерации и территориях бывшего СССР.

Право на первоочередной прием на предоставление социального обслуживания в стационарной форме социального обслуживания имеют:

члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий.

Право на преимущество при приеме на предоставление социального обслуживания в стационарной форме социального обслуживания имеют:

военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;

лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

труженики тыла;

граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС;

инвалиды вследствие чернобыльской катастрофы;

граждане, получившие суммарную (накопленную) эффективную дозу облучения, превышающую 25 сЗв (бэр).

**3. Перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания.**

Раздел 5 постановления Правительства Кировской области от 12.12.2014 № 15/198 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Кировской области».

Реабилитационный центр для инвалидов

Подпункт 5.4.2 пункта 5.4.

Дом-интернат для престарелых и инвалидов, стационарное отделение комплекного центра социального обслуживания населения

Пункт 5.5, подпункты 5.5.1 – 5.5.9.

Психоневрологический интернат

Подпункт 5.5.10.

Детский дом-интернат для умственно отсталых детей

Подпункт 5.5.11.

**4. Категории получателей социальных услуг, которым социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются бесплатно.**

Пункт 3.5раздела 3 «Правила предоставления социальных услуг бесплатно, за плату или частичную плату» постановления Правительства Кировской области от 12.12.2014 № 15/198 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Кировской области».

Приложение К

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

**ПАРАМЕТРОВ ДОСТУПНОСТИ СТРУКТУРНО-ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ ЗОНЫ «ТЕРРИТОРИЯ, ПРИЛЕГАЮЩАЯ К ЗДАНИЮ (УЧАСТОК)»**

|  |  |
| --- | --- |
| Территория, прилегающая к зданию (участок)  | 1.1. Вход (входы) на территорию  |
| 1.2. Путь (пути) движения на территории  |
| 1.3. Лестница (наружная)  |
| 1.4. Пандус (наружный)  |
| 1.5. Автостоянка и парковка  |
|  Наименование и характеристика основных  функционально-планировочных элементов  (параметры доступности)  | Категорииинвалидов | Основание- ссылка на пункт СНиП, другие документы (ГОСТ,  СП)  |
|  ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЗОНЕ  |
| Беспрепятственное и удобное передвижение МГН по участку (территории предприятия) к зданию  |  все  | 3.1 |
| Информационная поддержка на всех путях движения МГН  |  все  | 3.1 |
| Возможность совмещения транспортных проездов и пешеходных дорог на пути к объектам (при соблюдении требований к параметрам путей движения)  |  все  | 3.2 |
| Наличие гигиенических сертификатов на материалы (оснащение, оборудование, изделия, приборы), используемые инвалидами или контактирующие с ними |  все  | 3.62 |
| Организация мест отдыха на участке (рекомендуется)  |  все  |  СП  |
|  1.1. Вход (входы) на территорию  |
|  УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ  |
| Оборудование доступными элементами информации об объекте  |  все  | 3.11 |
| Отсутствие на входе для МГН турникетов и навесных калиток с непрозрачными полотнами двустороннего действия или вращающимися  |  все  | 3.8 |
|  1.2. Путь (пути) движения на территории  |
|  УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ  |
| Поверхность пути: - отсутствие насыпных и крупно структурных материалов; - при наличии бетонных плит ровная укладка, толщина швов между плитами - не более 0,015 м  |  все  | 3.7 |
| Лестницы на пути: дублируются пандусами или другими средствами подъема  |  все  | 3.9 |
| Устройства и оборудование: (почтовые ящики, укрытия таксофонов, информационные щиты) на стенах зданий, сооружений или на отдельных конструкциях, а также выступающие элементы и части зданий и сооружений не должны сокращать нормируемое пространство для прохода, а также проезда и маневрирования кресла-коляски  |  все  | 3.10 |
|  СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ (для отдельных категорий инвалидов)  |
| Ширина пути: не менее 1,8 м (при встречном движении инвалидов на креслах-колясках)  |  К  | 3.3 |
| Уклон пути: - поперечный - 1 - 2%; - продольный - не более 5% (при съезде с тротуара и в стесненных местах – до 10% на протяжении не более 10 м)  |  К, О, С  | 3.3 |
| Тактильные средства на покрытии пешеходных путей:- не менее чем за 0,8 м до объекта информации (начала опасного участка, изменения направления движения, входа)  |  С  | 3.6 |
| Бордюры по краям пешеходных путей: высота не менее 0,05 м  |  К, О, С  | 3.4 |
| Бортовой камень на пересечении тротуаров с проезжей частью, вдоль газонов и озелененных площадок, примыкающих к путям пешеходного движения - высота не более 0,04 м  |  К  | 3.4 |
| Подземные и надземные переходы: оборудуются пандусами или подъемными устройствами |  К, О  | 3.5 |
| Выступающие объекты и подвесное оборудование: - не более 0,1 м (если нижняя кромка их на высоте 0,7 - 2,1 м от уровня пешеходного пути); - не более 0,3 м (при их размещении на отдельно стоящей опоре); - в иных случаях выделять пространство под этими объектами бордюрным камнем, бортиком высотой не менее 0,05 м либо ограждениями высотой не менее 0,7 м; - формы и края подвесного оборудования скруглены  |  С  | 3.10 |
| Установленное оборудование: (в т.ч. таксофоны и другое специализированное оборудование для людей с недостатками зрения) - на горизонтальной плоскости с применением рифленого покрытия или - на отдельных плитах высотой до 0,04 м, край которых на расстоянии 0,7 - 0,8 м от установленного оборудования  |  С  | 3.10 |
|  1.3. Лестница (наружная)  |
|  УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ  |
| Дублируются пандусами или другими средствами подъема  |  все  | 3.9 |
|  СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ (для отдельных категорий инвалидов)  |
| Ступени: одинаковой формы: ширина проступей не менее 0,4 м, высота подъемов ступеней - не более 0,12 м; поперечный уклон 1 - 2%  |  О, С  | 3.9 |
| Поручни (при перепаде высот более 0,45 м): - с двух сторон; - на высоте 0,9 м (в дошкольных учреждениях - и 0,5 м); - завершающие части поручня длиннее марша на 0,3 м  |  О, С  | 3.32 |
|  1.4. Пандус (наружный)  |
|  УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ  |
| Материалы несущих конструкции пандусов - негорючие  |  все  | 3.30 |
| Высота одного подъема (марша): - до 0,8 м (при уклоне до 8%) - до 0,2 (уклон до 10%)  |  все  | 3.29 |
| Ширина пандуса: при одностороннем движении - не менее 1,0 м (остальные - 1,8 м)  |  все  | 3.29 |
| Горизонтальные площадки: - после каждого марша; - глубина площадки - не менее 1,5 м (в исключительных случаях предусматривать винтовые пандусы)  |  все  |  |
| Бортики (при перепаде высот более 0,45 м): по краям маршей и горизонтальных поверхностей - высотой не менее 0,05 м  |  все  | 3.31 |
| Поручни (при перепаде высот более 0,45 м): - с двух сторон; - на высоте 0,7 и 0,9 м (в дошкольных учреждениях - и 0,5 м); - завершающие части длиннее наклонной части пандуса на 0,3 м  |  все  | 3.32 ГОСТ Р  51261  |
|  1.5. Автостоянка и парковка  |
|  УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ  |
| Площадки для остановки специализированных средств общественного транспорта для инвалидов размещаются не далее 100 м от входов в общественные здания для МГН  |  все  | 3.12 |
|  СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ (для отдельных категорий инвалидов)  |
| Зоны для парковки (стоянки) автомобиля инвалида: - ширина - не менее 3,5 м; - обозначение знаками (международными); - вблизи входа в здание - не далее 50 м  |  К  | 3.12 |
| Количество мест для транспорта инвалидов: (на открытых индивидуальных автостоянках) - не менее 10% (но не менее одного места)  |  К, О  | 3.12 |
|  ОСОБЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОТДЕЛЬНЫМ ТИПАМ ОСИ  |
| Зоны для парковки (стоянки) автомобиля инвалида при жилых зданиях: - не далее 100 м  |  все  | 3.12 |
| К участку жилого одноквартирного дома - оборудование контрольно-охранными приборами или устройствами сигнализации (для людей с нарушениями зрения и слуха)  |  С, Г  | 3.11 |

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

**ПАРАМЕТРОВ ДОСТУПНОСТИ СТРУКТУРНО-ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ ЗОНЫ «ВХОД (ВХОДЫ) В ЗДАНИЕ»**

|  |  |
| --- | --- |
| Вход (входы) в здание | 2.1 Лестница (наружная) |
| 2.2 Пандус (наружный) |
| 2.3 Входная площадка (перед дверью) |
| 2.4 Дверь (входная) |
| 2.5 Тамбур |
| Наименование и характеристика основных функционально-планировочных элементов (параметры доступности) | Категории инвалидов | Основание – ссылка на пункт СП 59.13330, другие документы (ГОСТ, СП) |
| ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЗОНЕ |
| Как минимум один вход, приспособленный для МГН, с поверхности земли и из каждого доступного подземного или надземного перехода к зданию | все | 5.1.1 |
| Выключатели и розетки - на высоте 0,8 м от уровня пола | все | 5.4.2 |
| **2.1 Лестница (наружная)** |  |  |
| УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ |  |  |
| Ширина марша не менее 1,35 м | все | 4.1.12 |
| Поручни дополнительные разделительные (при ширине марша 4,0 м и более) | все | 5.1.2 |
| Поручни (при перепаде высот более 0,45 м):- с двух сторон;- на высоте 0,7 и 0,9 м ;- завершающие части длиннее на 0,3 м | все | 4.1.155.2.105.2.15 ГОСТ Р 51261 |
| СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ (для отдельных категорий инвалидов) |
| Ступени:- одинаковая геометрия;- сплошные, ровные, без выступов; с шероховатой поверхностью;- ширина проступей 0,35 -0,40 м; - высота подъема ступени 0,12 - 0,15 м;- ребро с закруглением радиусом не более 0,05 м;- боковые края (не примыкающие к стене) с бортиками высотой не менее 0,02 м | О, С | 4.1.125.2.9 |
| Ограждения:под маршем открытой лестницы и другими нависающими элементами (с высотой в свету менее 1,9 м) | С | 5.2.7 |
| **2.2. Пандус (наружный)** |  |  |
| УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ |  |  |
| Подъем (1 марш) высота: - до 0,8 м (при уклоне до 5%);- до 0,2 (уклон до 10%)  | все | 5.2.13 |
| Ширина пандуса:при одностороннем движении - не менее 1,0 м, (остальные - 1,8 м) | все | 4.1.14 |
| Горизонтальные площадки:- после каждого марша,- глубина площадки - не менее 1,5 м (в исключительных случаях предусматривать винтовые пандусы) | все | 4.1.15 |
| Бортики:по краям маршей и горизонтальных поверхностей - высотой не менее 0,05 м | все | 4.3.4 |
| Поручни (при перепаде высот более 0,45 м):- с двух сторон;- на высоте 0,7 и 0,9 м ;- завершающие части длиннее наклонной части пандуса на 0,3 м | все | 4.1.155.2.105.2.15ГОСТ Р 51261 |
| **2.3. Входная площадка (перед дверью)** |  |  |
| УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ |  |  |
| Размеры площадки:- глубина - не менее 1,2 м (при открывании двери «от себя»); - не менее 1,5 м (при открывании «к себе»);- ширина - не менее 1,5 м | все | 5.2.2 |
| Поверхность площадки:- твердая (не скользкая при намокании);- уклон поперечный 1-2%;- подогрев (при особых климатических условиях) | все | 5.1.3 |
| Дополнительные элементы:- навес, - водоотвод;- дренажные и водосборные решетки: - устанавливаются в полу заподлицо с поверхностью покрытия пола; - ширина просветов их ячеек не более 0,015 м(предпочтительно ромбовидные или квадратные ячейки) | все | 5.1.35.1.7 |
| **2.4. Дверь (входная)** |  |  |
| УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ |
| Контрольные устройства на входе:- приспособлены для пропуска тех категорий инвалидов, для которых доступен объект | все | 5.1.8 |
| Приборы и устройства (для открывания и закрытия дверей, горизонтальные поручни, ручки, рычаги, краны, кнопки различных аппаратов, отверстия торговых и билетных автоматов и др.): - имеют форму, позволяющую управлять одной рукой - легкоуправляемые; легко доступные с обеих сторон;- на высоте от 0,85 м до 1,1 м от пола;- на расстоянии не менее 0,4 м от боковой стены (при расположении в углу - не менее 0,6 м) | все | 5.4.25.4.3 |
| СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ (для отдельных категорий инвалидов) |
| Дверной проем:- ширина – не менее 0,9 м (при глубине откоса открытого проема более 1,0 м - не менее 1,2 м) | К | 5.2.46.1.8 |
| Крепление двери:- на петлях одностороннего действия с фиксаторами в положениях «открыто» и «закрыто»;- обеспечивающие задержку автоматического закрывания продолжительностью не менее 5 сек;- не допускаются вращающиеся двери и турникеты | К | 5.1.6 |
| Порог и перепад высот в дверном проеме:- отсутствует или не более 0,014 м | К | 5.2.4 |
| Полотно двери:- нижняя часть до высоты 0,3 м от уровня пола защищена противоударной полосой;- смотровые панели из прозрачного ударопрочного материала на высоте 0,5 – 1,2 м от уровня пола | К | 5.1.4 |
| Прозрачные двери и ограждения:- из ударопрочного материала;- с яркой контрастной маркировкой на уровне от 1,2 м до 1,5 м от поверхности пешеходного пути (высотой не менее 0,1 м и шириной не менее 0,2 м) | К, О, С | 5.1.5 |
| **2.5 Тамбур** |  |  |
| УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ |  |  |
| Размеры тамбуров и тамбур-шлюзов:- глубина - не менее 2,3 м, - ширина - не менее 1,5 м  | все | 5.1.7 |
| Покрытие пола:- твердое, не допускающее скольжения при намокании; - поперечный уклон 1 - 2% | все | 5.1.3 |
| Дренажные и водосборные решетки:- устанавливаются в полу заподлицо с поверхностью покрытия пола;- ширина просветов их ячеек не более 0,015 м(предпочтительно ромбовидные или квадратные ячейки) | все | 5.1.7 |

**ХАРАКТЕРИСТИКА ПАРАМЕТРОВ ДОСТУПНОСТИ СТРУКТУРНО-ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ ЗОНЫ «САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЕ ПОМЕЩЕНИЯ»**

|  |  |
| --- | --- |
| Санитарно-гигиенические помещения | 5.1. Туалетная комната |
| 5.2. Душевая/ванная комната |
| 5.3 Бытовая комната (гардеробная) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование и характеристика основныхфункционально-планировочных элементов(параметры доступности) | Категории инвалидов | Основание – ссылка на пункт СНиП, другие документы (ГОСТ, СП) |
| ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ЗОНЕ |
| Не менее одной универсальной кабины, доступной для всех категорий граждан:- в общественных уборных, - в общественных зданиях, - производственных зданиях, | все | 5.3.15.3.2 |
| Установка поручней, штанг, поворотных или откидных сидений:- в универсальной кабине,- в других санитарно-гигиенических помещениях для всех категорий граждан, в том числе инвалидов | все | 5.3.3 |
| Выключатели и розетки в помещениях - на высоте 0,8 м от уровня пола | все | 5.4.2 |
| Информирующие обозначения помещений:- рядом с дверью, со стороны дверной ручки;- на высоте от 1,3 до 1,4 м; - дублирование рельефными знаками | все | 5.5.8 |
| Рекомендовано использование:- водопроводных кранов рычажного или нажимного действия (или управляемых электронными системами),- управление спуском воды в унитазе на боковой стене кабины | все | 5.3.9 |
| **5.1 Туалетная комната** |
| УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ |
| Оборудование замкнутых пространств (в т.ч. кабинки туалета):- двусторонней связью с диспетчером или дежурным,- или кнопкой звонка (в дежурную комнату),- аварийное освещение | все | 5.5.7 |
| СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ (для отдельных категорий инвалидов) |
| Универсальная кабина:- размеры в плане: ширина - 1,65, глубина - 1,8,- рядом с унитазом пространство для размещения кресла-коляски, - крючки для одежды, костылей и других принадлежностей | К | 5.3.3 |
| Кабины личной гигиены женщин: размеры в плане - 1,8 на 2,6 м | К | 5.3.7 |
| Проходы шириной не менее 1,8 м между рядами умывальников, уборных, писсуаров | К | 5.3.8 |
| **5.2 Душевая/ ванная комната** |
| СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ (для отдельных категорий инвалидов) |
| Душевая кабина:не менее одной кабины, оборудованной для инвалида на кресле-коляске, с пространством для подъезда кресла-коляски перед ней | К | 5.3.57.5.18 |
| Параметры душевых:- 1,8 на1,8 м (закрытые);- 1,2 на 0,9 м (открытые, со сквозным проходом, полудуши) | К | 5.3.7 |
| Проходы между рядами для кабин душевых (закрытых и открытых) - ширина не менее 1,8 м | К | 5.3.8 |
| **5.3 Бытовая комната (гардеробная)** |
| СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ (для отдельных категорий инвалидов) |
| Индивидуальные шкафы:- совмещенные (для уличной, домашней и рабочей одежды),- высотой не более 1,3 м от пола (то же для крючков для одежды), - размеры в плане 0,4 на 0,5 м,- нумерация шкафов рельефная и на контрастном фоне | К, О, С | 8.67.5.19 |
| Скамьи в гардеробных размером 0,6 на 0,8 м | К, О | 7.5.16 |
| Проходы между рядами для шкафов гардеробных шириной не менее: - 2,4 м,- 1,8 м - без скамей | К, О | 5.3.8 |
| ОСОБЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОТДЕЛЬНЫМ ТИПАМ ОСИ |
| Универсальная кабина душевой в местах приложения труда инвалидов: - не менее 1 на 3 работающих инвалидов, - закрытые душевые кабины с открыванием двери наружу - вход непосредственно из гардеробной | К, О, С | 8.7 |
| Умывальные:- не менее 1 раковины умывальника на 7 инвалидов,- 40% из них - вблизи рабочих мест,- размещение в гардеробном блоке или смежно с ним | К, О, С | 8.7 |
| В раздевальных при спортивных сооружениях для занимающихся инвалидов: - места для хранения кресел-колясок;- индивидуальные кабины - по одной кабине на трех одновременно занимающихся инвалидов на креслах-колясках (площадью каждая не менее 4 кв.м);- индивидуальные шкафы для одежды, в т.ч. для хранения костылей и протезов (не менее двух) высотой не более 1,7 м;- скамья длиной не менее 3 м, шириной не менее 0,7 м и высотой не более 0,5 м (вокруг скамьи свободное пространство для подъезда кресла-коляски);- либо вдоль одной из стен скамья размером не менее 0,6 на 2,5 м | К, О | 7.5.16 |

**КЛАССИФИКАТОР ОБЪЕКТОВ СОЦИАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ ПО СОСТОЯНИЮ (УРОВНЮ) ДОСТУПНОСТИ**

| № п/п | Оценка состояния доступности | Шифр | Обоснование решения о состоянии доступности объекта |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Доступен полностью всем | ДП-В | Соответствие требованиям нормативных документов в проектировании и строительстве по всем 6 функциональным зонам для всех категорий инвалидов – как с точки зрения досягаемости и безопасности, так и информативности и комфорта (территория, прилегающая к зданию; входы в здание; пути движения внутри здания; места целевого назначения; санитарно-гигиенические помещения и системы информирования) - по варианту «А» (п.1.6 СП 35-101-2001) |
| 2 | Доступен полностью избиратель-но | ДП-И (к, о, с, г, у) | Соответствие нормативным требованиям (как досягаемости и безопасности, так и информативности и комфорта) по варианту «А» (согласно п.1.6 СП 35-101-2001) всех 6 функциональных зон - но для отдельных категорий инвалидов: с нарушениями опорно-двигательного аппарата (о), для передвигающихся на коляске (к), для инвалидов с нарушениями зрения (с), для инвалидов с нарушениями слуха (г), либо для инвалидов с нарушениями умственного развития (у) |
| 3 | Доступен частично всем | ДЧ-В | 1) Соответствие нормативным требованиям основных функциональных зон (2-4) – обеспечен доступ к месту целевого назначения для всех категорий граждан. 2) Обустроены специально выделенные пути и места обслуживания, специальные участки для обслуживания маломобильных граждан варианту «Б» (п.1.6 СП 35-101-2001): «выделены в уровне входной площадки специальные помещения, зоны или блоки, приспособленные и оборудованные для инвалидов, а также устроены специальных входы, пути движения и места обслуживания» |
| 4 | Доступен частично избиратель-но | ДЧ-И (к, о, с, г, у) | 1) Соответствие нормативам лишь основных функциональных зон (досягаемости мест целевого назначения) для отдельных категорий инвалидов2) Организованы специально выделенные пути и места обслуживания для отдельных категорий инвалидов, а также специальные участков для их обслуживания – по варианту «Б» (СП 35-101-2001) |
| 5 | Доступен условно  | ДУ | Требования нормативных документов в планировании и строительстве не выполнены и технически невозможны: Решение об условной доступности принимается при исполнении следующих условий:- согласование с представителями потребителя (ООИ) в качестве приемлемых имеющиеся нарушения некоторых параметров структурно-функциональных элементов; - при организации помощи инвалиду (другому МГН) со стороны сотрудников учреждения для получения услуги на этом объекте, в том числе при использовании дополнительных индивидуальных технических средств (например, шагающего подъемника, «скаломобиля»);- при организации иной альтернативной формы обслуживания (на дому, в другом месте пребывания инвалида, дистанционно, в другом учреждении) |
| 6 | Временно недоступен | ВНД | Архитектурно-планировочные и организационные решения отсутствуют либо ранее данные не выполнены, требуют дополнительных согласований:- параметры структурно-планировочных элементов не соответствуют нормативным требованиям; - нет альтернативных форм обслуживания |
| 7 | Не предназначен для посещения инвалидами | «Х» | 1) На объект и его участки не предусмотрен доступ инвалидов 2) Объект подлежит сносу как ветхий, аварийный |

**Сводные данные по доступности санитарных комнат для маломобильных групп населения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Информация по состоянию санитарных комнат для маломобильных групп населения | Примечание |
| ширина двери не менее 0,9м. | опорные поручни | система вызова персонала (кнопка) |
| душевая | унитаз | раковина |
| ИНТЕРНАТЫ |
| КОГКУСО «Верхошижемский ПНИ» | + | + | + | - | - |  |
| КОГАУСО «Каринский ПНИ»Жилой корпус №1Жилой корпус №2 женский с/уЖилой корпус №2 мужской с/у | -+- | --- | +++ | +++ | --- |  |
| КОГКУСО «Климковский ПНИ» | + | + | + | + | - |  |
| КОГБУСО «Кирово-Чепецкий ДИ»Секция с №1 по №10Секция № 13Секция 14-17с.Каринка с.Волчье | ++-+/-1 этаж/2 этаж- | +---- | +---/+1 этаж/ 2 этаж- | ----- | ----- |  |
| КОГБУСО «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов» Ленина, 200Колесникова,д.2 | ++ | ++ | +- | +- | +- | санитарные комнаты в разных секциях оборудованы частично (Ленина, д.200) |
| КОГКУСО «Мурыгинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» | + | + | + | - | - |  |
| КОГКУСО «Новомедянский ПНИ» | + | - | + | - | - |  |
| КОГКУСО «Подлевский ПНИ» | + | - | + | + | - |  |
| КОГКУСО «Малмыжский ПНИ» | + | - | + | + | + |  |
| КОГКУСО «Подосиновский ПНИ» | + | + | + | + | - |  |
| КОГКУСО «Рублевский ПНИ» | + | - | + | - | - |  |
| КОГАУСО «Русско-Турекский ПНИ» | - | - | + | + | - |  |
| КОГКУСО «Советский ПНИ» | + | - | + | - | - |  |
| КОГКУСО «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | - | + | + | + | - |  |
| Геронтологические отделения центров |
| КОГАУСО «Афанасьевский КЦСОН» | - | -/+1 этаж/ 2 этаж | -/+1 этаж/ 2 этаж | - | - |  |
| КОГАУСО «Белохолуницкий КЦСОН» | - | - | - | - | - |  |
| КОГАУСО «Богородский КЦСОН» | + | - | + | + | + | Выключатели/розетки на высоте 1,0 м, унитазы, раковина оснащены поручнями и крючками для костылей |
| КОГАУСО «Верхнекамский КЦСОН» | + | - | + | + | - | - держатель для туалетной бумаги на высоте 0,7 м. от пола- электрическаясушилка на высоте 1,5 м. от пола |
| КОГАУСО «Вятскополянский КЦСОН» | + | + | + | + | + | Имеются крючки для тростей и костылей |
| КОГАУСО «Зуевский КЦСОН» | - | + | + | + | - |  |
| КОГАУСО «Котельничский КЦСОН» | + | + | + | + | + | Выключатели на высоте 0,8 м от пола |
| КОГАУСО «Куменский КЦСОН» | - | + | + | + | + |  |
| КОГАУСО «Нолинский КЦСОН» | - | + | + | + | - |  |
| КОГАУСО «Опаринский КЦСОН» | + | + | + | + | - |  |
| КОГАУСО «Оричевский КЦСОН»СО п. ЛевинцыСО п. ЗенгиноСО с. Пищалье | +++ | **-****-****-** | +++ | +++ | --- | Выключатели расположены на высоте 1,3м от пола. Отсутствуют крючки для костылей |
| КОГКУСО «Омутнинский КЦСОН» | - | **-** | - | - | - |  |
| КОГАУСО «Подосиновский КЦСОН» | + | - | + | + | - |  |
| КОГАУСО «Санчурский КЦСОН» | + | - | + | + | + |  |
| КОГАУСО «Слободской КЦСОН» | + | - | + | + | - | Выключатели на высоте 0,8 м от пола |
| КОГАУСО «Советский КЦСОН» | - | + | + | - | - | унитазы оборудованы поручнями частично |
| КОГАУСО «Унинский КЦСОН» | + | + | + | + | + |  |
| КОГАУСО «Уржумский КЦСОН» |  |  |  |  |  |  |
| КОГАУСО «Фаленский КЦСОН» | + | + | + | + | + |  |
| КОГКУСО «Центр реабилитации инвалидов «На Казанской» | + | + | + | + | - |  |

Приложение Л

**РЕЙТИНГ**

**эффективности работы организаций социального**

**обслуживания населения, предоставляющих ежедневное питание**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование организации социального обслуживания населения | Итоговый балл*(в ед.)* | Место в рейтинге | Уровень качества оказания услуг в форме социального обслуживания *(низкий, средний, высокий)*: |
| стационарной |
|  | КОГАУСО «Каринский психоневрологический интернат» | **24,97** | **11** | **Высокий** |
|  | КОГКУСО «Подосиновский психоневрологический интернат» | **21,19** | **23** | **Средний** |
|  | КОГКУСО «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **24,1** | **13** | **Высокий** |
|  | КОГКУСО «Центр реабилитации инвалидов «На Казанской»» | **22,58** | **20** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Афанасьевский КЦСОН» | **23,32** | **15** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Белохолуницкий КЦСОН» | **22,96** | **16** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Богородский КЦСОН» | **22,64** | **19** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Верхнекамский КЦСОН» | **25,62** | **7** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Вятскополянский КЦСОН | **26,99** | **1** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Зуевский КЦСОН» | **22,69** | **18** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Котельничский КЦСОН» | **26,69** | **3** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Куменский КЦСОН» | **26,09** | **5** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Нолинский КЦСОН» | **23,59** | **14** | **Высокий** |
|  | КОГКУСО «Омутнинский КЦСОН» | **21,8** | **22** | **Средний** |
|  | КОГАУСО «Опаринский КЦСОН» | **25,51** | **9** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Оричевский КЦСОН» | **25,41** | **10** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Подосиновский КЦСОН | **24,77** | **12** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Санчурский КЦСОН» | **26,1** | **4** | **Высокий** |
|  | КОГAУСО «Слободской КЦСОН | **25,53** | **8** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Советский КЦСОН» | **25,83** | **6** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Унинский КЦСОН» | **26,81** | **2** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Уржумский КЦСОН» | **22,84** | **17** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Фаленский КЦСОН» | **22,46** | **21** | **Высокий** |

**РЕЙТИНГ**

**эффективности работы организаций социального**

**обслуживания населения, предоставляющих ежедневное питание на условиях аутсорсинга**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование организации социального обслуживания населения | Итоговый балл*(в ед.)* | Место в рейтинге | Уровень качества оказания услуг в форме социального обслуживания *(низкий, средний, высокий)*: |
| стационарной |
|  | КОГКУСО «Верхошижемский психоневрологический интернат» | **17,97** | **11** | **Средний** |
|  | КОГБУСО «Кирово-Чепецкий дом интернат для престарелых и инвалидов» | **21,63** | **10** | **Средний** |
|  | КОГБУСО «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **22,58** | **5** | **Высокий** |
|  | КОГКУСО «Климковский психоневрологический интернат» | **22,28** | **8** | **Средний** |
|  | КОГКУСО «Малмыжский психоневрологический интернат» | **22,11** | **9** | **Средний** |
|  | КОГКУСО «Мурыгинский дом-интернат для умственно отсталых детей» | **22,47** | **6** | **Высокий** |
|  | КОГКУСО «Новомедянский психоневрологический интернат» | **22,31** | **7** | **Средний** |
|  | КОГКУСО «Подлевский психоневрологический интернат» | **24,11** | **3** | **Высокий** |
|  | КОГКУСО «Рублевский психоневрологический интернат» | **25,15** | **1** | **Высокий** |
|  | КОГКУСО «Русско-Турекский психоневрологический интернат» | **23,47** | **4** | **Высокий** |
|  | КОГКУСО «Советский психоневрологический интернат» | **25,04** | **2** | **Высокий** |

Приложение М

**Сводная таблица оценки эффективности работы организаций социального обслуживания населения**

**за 2016 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Количество баллов по критериям |
| Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций социального обслуживания | Удовлетворенность качеством оказания услуг | Доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждения от числа опрошенных общественных организаций | ИТОГО баллов: |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. | КОГКУСО «Верхошижемский психоневрологический интернат» | 9,05 | 4,68 | 0,66 | 2,58 | 1 | **17,97** |
| 2. | КОГАУСО «Каринский психоневрологический интернат» | 11,19 | 6,41 | 2,01 | 4,36 | 1 | **24,97** |
| 3. | КОГБУСО «Кирово-Чепецкий дом интернат для престарелых и инвалидов» | 10,63 | 5,67 | 0,83 | 3,5 | 1 | **21,63** |
| 4. | КОГБУСО «Кировский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 10,5 | 5,57 | 1,69 | 4,07 | 0,75 | **22,58** |
| 5.  | КОГКУСО «Климковский психоневрологический интернат» | 12,1 | 5,64 | 0,9 | 2,64 | 1 | **22,28** |
| 6. | КОГКУСО «Малмыжский психоневрологический интернат» | 10,91 | 5,33 | 1,16 | 3,71 | 1 | **22,11** |
| 7. | КОГКУСО «Мурыгинский дом-интернат для умственно отсталых детей» | 10,89 | 5,45 | 1,48 | 3,65 | 1 | **22,47** |
| 8. | КОГКУСО «Новомедянский психоневрологический интернат» | 12,26 | 4,77 | 2,1 | 2,18 | 1 | **22,31** |
| 9. | КОГКУСО «Подлевский психоневрологический интернат» | 11,36 | 5,6 | 1,79 | 4,36 | 1 | **24,11** |
| 10. | КОГКУСО «Подосиновский психоневрологический интернат» | 10 | 5,13 | 1,44 | 3,62 | 1 | **21,19** |
| 11. | КОГКУСО «Рублевский психоневрологический интернат» | 11,93 | 6,21 | 2,1 | 4,41 | 0,5 | **25,15** |
| 12. | КОГКУСО«Русско-Турецкий психоневрологический интернат» | 11,29 | 5,71 | 1,61 | 3,86 | 1 | **23,47** |
| 13. | КОГКУСО «Советский психоневрологический интернат» | 11,71 | 5,37 | 2,03 | 4,93 | 1 | **25,04** |
| 14. | КОГКУСО «Яранский дом-интернат для престарелых и инвалидов»  | 11,36 | 5,44 | 1,78 | 4,52 | 1 | **24,1** |
| 15. | КОГКУСО «Центр реабилитации инвалидов «На Казанской»» | 10,42 | 5,65 | 1,62 | 4,14 | 0,75 | **22,58** |
| 16. | КОГАУСО «Афанасьевский КЦСОН» | 12,15 | 5,52 | 1,47 | 3,18 | 1 | **23,32** |
| 17. | КОГАУСО «Белохолуницкий КЦСОН» | 12,12 | 3,66 | 1,59 | 4,59 | 1 | **22,96** |
| 18. | КОГАУСО «Богородский КЦСОН» | 10,47 | 6,59 | 0,8 | 3,78 | 1 | **22,64** |
| 19. | КОГАУСО «Верхнекамский КЦСОН» | 12,23 | 5,72 | 2,01 | 4,66 | 1 | **25,62** |
| 20. | КОГАУСО «Вятскополянский КЦСОН | 14,31 | 5,78 | 1,38 | 4,52 | 1 | **26,99** |
| 21. | КОГАУСО «Зуевский КЦСОН» | 11,25 | 5,96 | 0,73 | 4,75 | 0 | **22,69** |
| 22. | КОГАУСО «Котельничский КЦСОН» | 12,85 | 5,94 | 2,21 | 4,69 | 1 | **26,69** |
| 23. | КОГАУСО «Куменский КЦСОН» | 12,23 | 5,94 | 2,62 | 4,8 | 0,5 | **26,09** |
| 24. | КОГАУСО «Нолинский КЦСОН» | 11,16 | 5,68 | 1,77 | 3,98 | 1 | **23,59** |
| 25. | КОГКУСО «Омутнинский КЦСОН» | 11,39 | 4,43 | 1,31 | 3,67 | 1 | **21,8** |
| 26. | КОГАУСО «Опаринский КЦСОН» | 11,43 | 5,64 | 2,44 | 5 | 1 | **25,51** |
| 27. | КОГАУСО «Оричевский КЦСОН» | 11,76 | 6,23 | 2,01 | 4,41 | 1 | **25,41** |
| 28. | КОГАУСО «Подосиновский КЦСОН | 11,39 | 4,96 | 2,46 | 4,96 | 1 | **24,77** |
| 29. | КОГАУСО «Санчурский КЦСОН» | 12,34 | 6,49 | 1,94 | 4,33 | 1 | **26,1** |
| 30. | КОГAУСО «Слободской КЦСОН | 11,51 | 6,9 | 1,82 | 4,3 | 1 | **25,53** |
| 31. | КОГАУСО «Советский КЦСОН» | 12,65 | 5,34 | 1,94 | 4,9 | 1 | **25,83** |
| 32. | КОГАУСО «Унинский КЦСОН» | 12,93 | 5,95 | 1,93 | 5 | 1 | **26,81** |
| 33. | КОГАУСО «Уржумский КЦСОН» | 11,87 | 4,57 | 1,3 | 4,1 | 1 | **22,84** |
| 34. | КОГАУСО «Фаленский КЦСОН» | 10,19 | 5,97 | 1,16 | 4,14 | 1 | **22,46** |