Федеральное государственное образовательное   
учреждение высшего образования  
«Кировский государственный медицинский университет»   
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, 2017

1. **Программа исследования**

В соответствии с государственным контрактом, заключенным между Министерством социального развития Кировской области и ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России, проведены сбор, обобщение и   
анализ данных в целях проведения независимой оценки качества   
оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Кировской области, предоставляющих услуги в полустационарной форме, а также услуги несовершеннолетним в стационарной форме.

* 1. **Объект исследования**

*Объектом данного исследования* являлись организации социального обслуживания населения Кировской области, подведомственные министерству социального развития региона:

- предоставляющие социальные услуги несовершеннолетним в стационарной форме: реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья (2), социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних (1), комплексные центры социального обслуживания населения, имеющие в структуре отделения временного пребывания детей и подростков (5).

- предоставляющие социальные услуги населению в полустационарной форме: комплексные центры социального обслуживания населения (23), центр социальной помощи семье и детям (1), комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий (1).

Общее количество исследуемых объектов составило 28 (100% всех государственных организаций социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги в полустационарной форме в Кировской области и социальные услуги несовершеннолетним в стационарной форме).

Тип исследования: сплошное.

В соответствии с техническим заданием были сформированы два списка организаций по формам обслуживания 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 2016-2017 г.г. Тип сведений – по субъекту РФ. Оценка размещенной информации по 3 позициям:  - плановые показатели,  - фактические показатели по результатам деятельности и проведенных контрольных мероприятий,  - фактические показатели по годовой бухгалтерской отчетности (за 2016). |
| 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 |
| 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)  Опрос руководителей организаций |
| 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 |
| 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 |
| 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. Опрос руководителей организаций. |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет | Анализ сайтов организаций. Опрос руководителей организаций. |
| 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. Опрос руководителей организаций. |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет | Анализ сайтов организаций. Опрос руководителей организаций. |
| 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) | Визуальный осмотр. Опрос руководителей организаций. |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | Визуальный осмотр. Опрос руководителей организаций. |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Визуальный осмотр. Опрос руководителей организаций. |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | Визуальный осмотр. Опрос руководителей организаций. |
| 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. Опрос руководителей организаций. |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | Опрос руководителей организаций. |
| 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 время ожидания предоставления социальной услуги** | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | Анкетирование получателей социальных услуг по специально разработанной анкете |
| 2. | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) | Анкетирование получателей социальных услуг по специально разработанной анкете |
| **IV. 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 | Опрос руководителей организаций. |
| **V. 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 |
| 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 |
| **VI. 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 |

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). Вопросы для контрольных обращений и эталоны ответов к ним представлены в приложении И;

- анкета для опроса несовершеннолетних (их законных представителей), получающих социальные услуги в стационарной форме (приложение Д);

- анкета для опроса получателя социальных услуг в полустационарной форме (приложение Е);

- 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 каждый раздел информации,  «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](consultantplus://offline/ref=C470A5FDF9199DE31D49C8FA0A4F76F8615A0ED5359FC79053658CDE019805478D5F6B4171EE4D1DdEt2M) 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 2017 г.  0,5 – информация размещена, но не полной мере соответствует требованиям или не актуальная  0 – 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 организацию осуществлено одно контрольное обращение 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=f\*100%,  где f – количество результативных обращений  Темы 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 требований  2) 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 время ожидания предоставления социальной услуги** | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | % | Доля получателей социальных услуг, выбравших вариант ответа «Услуга предоставлена в установленные сроки (быстро получил(а) помощь)» на вопрос «Оцените время ожидания предоставления социальных услуг в организации?» 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. | Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) | Минуты | Среднее значение по результатам опроса получателей услуг:  более 30 минут – 0  от 15 до 30 минут – 0,5  менее 15 минут - 1 |
| **IV. 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 «Сотрудники всегда вежливы, внимательны и доброжелательны» на вопрос «Оцените, насколько сотрудники организации вежливы, внимательны и доброжелательны по отношению к Вам?» 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 «Персонал обладает высоким профессионализмом и компетентностью» на вопрос «Оцените, насколько работники организации 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% |
| **V. 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  Расчёт осуществлялся по формуле:  К=f1+f2+f3+….f12/12 |
| 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 | % | 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 - 0  менее 5 жалоб – 0,5  жалоб 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 |
| **VI. 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 опрошенных  Расчет 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).

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

– 32 – для стационарной формы

– 34 – для полустационарной формы.

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 (13,26) 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 (13,27) до 22,39 (23,46) 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 (23,47) до 32 (34) 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 – май 2017 г.
2. Сбор первичной информации – июнь-август 2017 г., в том числе:

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

- проведение опроса получателей социальных услуг – июль-август;

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

- посещение организаций социального обслуживания – май-август;

- проведение опроса общественных организаций – май-август.

1. Обработка результатов исследования, анализ первичной информации, подготовка отчета, составление рейтингов – сентябрь 2017 г.
2. **Результаты исследования**

**2.1. Оценка качества услуг, предоставляемых в полустационарной форме**

Для сбора информации по уровню удовлетворенности получателей социальных услуг (или их родственников) был проведен опрос. Всего в опросе приняли участие 1691 человек, что составило примерно 45% от общего количества получателей социальных услуг, состоящих на обслуживании на 01.07.2017. Распределение количества респондентов по организациям представлено в табл. 3.

Таблица 3

**Распределение количества респондентов по организациям   
социального обслуживания (полустационарная форма)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Количество респондентов |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. 1 | КОГАУСО «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения» | 19 |
| 1. 2 | КОГАУСО «Белохолуницкий комплексный центр социального обслуживания населения» | 100 |
| 1. 3 | КОГАУСО «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения» | 46 |
|  | КОГАУСО «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения» | 150 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе» | 36 |
|  | КОГАУСО «Кильмезский комплексный центр социального обслуживания населения» | 40 |
|  | КОГКУСО «Кирово-Чепецкий комплексный центр социального обслуживания населения» | 232 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе» | 91 |
|  | КОГАУСО «Куменский комплексный центр социального обслуживания населения» | 79 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе» | 125 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе» | 62 |
|  | КОГАУСО «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения» | 94 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Нолинском районе» | 54 |
|  | КОГКУСО «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения» | 45 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе» | 77 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе» | 8 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе» | 107 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе» | 68 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе» | 20 |
|  | КОГАУСО «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения» | 51 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе» | 22 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе» | 34 |
|  | КОГАУСО «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения» | 98 |
|  | КОГАУСО «Кировский центр социальной помощи семье и детям» | 17 |
|  | КОГКУСО «Кировский комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий» | 16 |
|  | Итого | 1691 |

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 29 муниципальных образований.

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

1. Раздел «Плановые показатели» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) содержит информацию по следующим подразделам:

- общая информация: размещена у всех организаций;

- информация о государственном задании: размещена у 23 организаций (92%);

- информация о плане ФХД: размещена у всех организаций;

- информация об использовании целевых средств: размещена у 20 организаций (80%).

1. Раздел «Фактические показатели по результатам деятельности и проведенных контрольных мероприятий» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) содержит информацию по следующим подразделам:

- общая информация: размещена у всех организаций;

- информация о результатах деятельности и об использовании имущества: размещена у 2 организаций (8%);

- информация о проведенных контрольных мероприятиях: размещена у 8 организаций (32%).

1. В разделе «Фактические показатели по годовой бухгалтерской отчетности» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) информация за 2016 г. размещена у 22 организаций (88%).

Сводные данные по анализу информации, размещенной организациями на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), представлены в приложении Ё.

1. Средний показатель соответствия информации о деятельности включенных в исследование организаций социального обслуживания, размещенной на их официальных сайтах, 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 – 83,2%.
2. Официальные сайты имеют все организации. Альтернативная версия сайта для слабовидящих имеется у всех организаций.

На официальных сайтах организаций имеется возможность обращения граждан в электронной форме. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалоб и обращений размещена на сайтах организаций, на официальном сайте министерства социального развития, на информационных стендах организаций.

1. Дистанционные способы взаимодействия по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальных сайтах организаций имеются у всех организаций.
2. Всего было сделано 25 контрольных звонков. Доля результативных звонков составила 100%.
3. В организации, включенные в исследование, было направлено 50 электронных сообщений. Всего получено ответов – 39 (78%), из них результативных – 39 (100%).
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 – 93%.
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 83%.
8. Не во всех организациях в наличии имеются оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в полустационарной форме.
9. Среднее значение укомплектованности организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, составила 91,96%. 100% укомплектованы штаты в 2 организациях (8%).
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 82%.
11. В среднем доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций социального обслуживания, от общего числа опрошенных составила 82%.
12. В среднем доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организаций социального обслуживания, от общего числа опрошенных составила 71%.
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 – 57,72%.
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 70%.
15. Удовлетворенность жилым помещением составила в среднем 87%.
16. Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг составила в среднем 85%.
17. Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем составила в среднем 88%.
18. Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг составила в среднем 94%.
19. Удовлетворенность хранением личных вещей составила в среднем 95%.
20. Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением составила в среднем 85%.
21. Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования составила в среднем 89%.
22. Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг составила в среднем 96%.
23. Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг составила в среднем 97%.
24. Удовлетворенность оперативностью решения вопросов составила в среднем 93%.
25. В среднем доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных составила 85%.
26. В большинстве организаций за 2017 год жалоб от получателей социальных услуг не зарегистрировано.
27. В среднем доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организации социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных составила 82%.

**2.2.** **Оценка качества услуг, предоставляемых несовершеннолетним в стационарной форме**

В опросе получателей социальных услуг (законных представителей) приняли участие 157 человек, что составило примерно 70% от общего количества получателей социальных услуг, состоящих на обслуживании на 01.07.2017. Распределение количества респондентов по организациям представлено в табл. 4.

Таблица 4

**Распределение количества респондентов по организациям   
социального обслуживания (стационарная форма)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование организации | Количество  респондентов |
| 1. 1 | КОГКУСО «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 7 |
| 1. 2 | КОГКУСО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 33 |
| 1. 3 | КОГКУСО «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Вятушка» | 12 |
|  | КОГКУСО «Кирово-Чепецкий комплексный центр социального обслуживания населения» | 28 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе» | 18 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе» | 14 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе» | 15 |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе» | 30 |
|  | Итого | 157 |

Для опроса общественных организаций было выбрано Кировское областное отделение Общероссийского общественного благотворительного фонда «Российский детский фонд».

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

1. Раздел «Плановые показатели» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) содержит информацию по следующим подразделам:

- общая информация: размещена у всех организаций;

- информация о государственном задании: размещена у 7 организаций (87,5%);

- информация о плане ФХД/о показателях бюджетной системы (для казенных учреждений): размещена у всех 7 организаций (87,5%).

1. Раздел «Фактические показатели по результатам деятельности и проведенных контрольных мероприятий» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) содержит информацию по следующим подразделам:

- общая информация: размещена у всех организаций;

- информация о результатах деятельности и об использовании имущества: не размещена ни у одной организации;

- информация о проведенных контрольных мероприятиях: размещена у 1 организации (12,5%).

1. В разделе «Фактические показатели по годовой бухгалтерской отчетности» на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) информация за 2016 г. размещена у 6 организаций (75%).
2. Средний показатель соответствия информации о деятельности включенных в исследование организаций социального обслуживания, размещенной на их официальных сайтах, 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 – 75%.
3. Официальные сайты имеют все организации. Альтернативная версия сайта для слабовидящих имеется у всех организаций.

На официальных сайтах организаций имеется возможность обращения граждан в электронной форме. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалоб и обращений размещена на сайтах организаций, на официальном сайте министерства социального развития, на информационных стендах организаций.

1. Дистанционные способы взаимодействия по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов на официальных сайтах организаций имеются у всех организаций.
2. Всего было сделано 8 контрольных звонков. Доля результативных звонков составила 100%.
3. В организации, включенные в исследование, было направлено 16 электронных сообщений. Всего получено ответов – 14 (87,5%), из них результативных – 14 (100%).
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 – 89,3%.
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 74,3%.
8. Во всех организациях в наличии имеются оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в стационарной форме.
9. Среднее значение укомплектованности организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, составила 94,5%. Ни в одной организации штаты не укомплектованы на 100%.
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 90,2%.
11. В среднем доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организаций социального обслуживания, от общего числа опрошенных составила 88,8%.
12. В среднем доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организаций социального обслуживания, от общего числа опрошенных составила 87,4%.
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 – 57,75%.
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 84,1%.
15. Удовлетворенность жилым помещением составила в среднем 96,1%.
16. Удовлетворенность оборудованием для предоставления социальных услуг составила в среднем 89%.
17. Удовлетворенность качеством питания в среднем составила 99,2%.
18. Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем составила в среднем 95,6%.
19. Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг составила в среднем 97,6%.
20. Удовлетворенность хранением личных вещей составила в среднем 97,7%.
21. Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением составила в среднем 83,4%.
22. Удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования составила в среднем 98,9%.
23. Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг составила в среднем 99,6%.
24. Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг составила в среднем 99,2%.
25. Удовлетворенность графиком посещения родственниками в среднем составила 96,7%.
26. Удовлетворенность оперативностью решения вопросов составила в среднем 97,6%.
27. В среднем доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных составила 91,8%.
28. В большинстве организаций за 2017 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 86,5%.

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, включенной в исследование, представлены ниже.

**КОГАУСО «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения»**

Пожелания общественной организации: обеспечить отделение по работе с семьями и детьми настольными играми.

**КОГАУСО «Белохолуницкий комплексный центр социального обслуживания населения»**

Пожелания получателей услуг: чтобы улучшить качество социальных услуг, необходимо повысить заработную плату специалистам; предоставлять единовременную материальную помощь гражданам.

Пожелания общественных организаций: более тщательно подходить к вопросу принятия граждан пожилого возраста и инвалидов на социальное обслуживание; поднять заработную плату специалистам; больше бесплатных услуг.

**КОГАУСО «Верхнекамский КЦСОН»**

Пожелания общественных организаций: увеличить количество детских игрушек и игр.

**КОГАУСО «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения»**

Нужны услуги массажиста; больше оздоровительных смен; хочется, чтобы организовали путешествие по разным городам; побольше социальных проектов; более широкий спектр услуг; сделать скамейку возле центра; чтобы услуги были бесплатными.

**КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе»**

Пожелания получателей услуг: расширить услуги; оказывать материальную помощь; возить детей в музеи, цирк, аквапарк, г. Киров.

Пожелания общественной организации: восстановить при центре отделение дневного пребывания по работе с молодыми и пожилыми инвалидами.

**КОГАУСО «Кильмезский комплексный центр социального обслуживания населения»**

Пожелания получателей услуг: больше информации для инвалидов в СМИ.

Пожелания общественных организаций: знаем организацию, но считаем недостаточно информации; привлекать узких специалистов, например психолога; улучшение материально-технической базы; через газеты больше информации.

**КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе»**

Пожелания получателей услуг:

Даровской: отсутствует материальная помощь малообеспеченным; иметь комнату психолога, нет примерочной в банке вещей и игровой для детей.

Орлов: оборудовать комнату психологической разгрузки; поощрять детей за участие в конкурсах и кружках; улучшить материально-техническую базу отделения по работе с семьями и детьми; организовать работу дневного стационара для детей, восстановить оказание материальной помощи семьям и детям, оказавшимся в сложных жизненных обстоятельствах; изменить форму заявления на предоставление срочных социальных услуг; уменьшить объем рукописного текста, который необходимо заполнять; увеличить количество мест в лагере дневного пребывания на базе школы в летние каникулы.

Котельнич: слишком высокие тарифы на социально гарантированные услуги, выдавать материальную помощь малообеспеченным семьям.

Пожелания общественных организаций: повысить заработную плату сотрудникам; хочется, чтобы все отделения были на 1-м этаже.

**КОГАУСО «Куменский комплексный центр социального обслуживания населения»**

Пожелания общественной организации: транспорт для инвалидов; упростить оказание материальной помощи малоимущим; больше акций; помощи в приобретении дорогих лекарств.

**КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе»**

Пожеланий не высказано.

**КОГАУСО «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения»**

Пожеланий не высказано.

**КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Нолинском районе»**

Пожелания общественных организаций: предоставлять больше информации о работе и услугах центра; больше проводить совместных мероприятий; больше иметь связи с обществом инвалидов; о работе с семьями детей-инвалидов информировать общество почаще; чаще встречаться с одинокими, больными людьми; мало информации о работе, особенно для семей; больше писать о своей работе; не обращаемся совсем; желаем работу проводить более расширенно; недостаточно информации о деятельности и планах работы; еще лучше работать.

**КОГАУСО «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения»**

Пожелания получателей услуг: больше материальной помощи погорельцам, семьям с детьми и на лечение.

Пожелания общественной организации: больше информации; желательно, чтобы услуги были бесплатными.

**КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе»**

Пожелания общественных организаций: оказывать транспортные услуги для проведения мероприятий в районе, для поездки в г. Киров и т.д.; работать с удовольствием и более эффективно.

**КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе»**

Пожелания общественной организации: вернуть обучение детей-инвалидов.

**КОГАУСО «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения»**

Организовать молельную комнату; открыть сенсорную комнату, тренажерный зал; оборудовать туалет для инвалидов; приобрести игровой комплекс для детей; больше времени уделять людям, а не бумажной работе; добавить заработную плату сотрудникам; организовать услуги логопеда; открыть кружок с обучением для дошкольников; улучшить информированность о работе организации, открыть кабинет лечебного массажа.

**КОГКУСО «Кирово-Чепецкий комплексный центр социального обслуживания населения»**

Трудно попасть на прием к психологу (раз в неделю принимает); центр находится очень далеко от места жительства; проводить показы социальных фильмов о вреде курения, алкоголя и т.д.; трудности при сборе документов для устройства ребенка в приют; хотелось бы получать продуктовые наборы как раньше; сделать более доступной информацию о центре; недостаточно материальной помощи; мало мероприятий для детей, праздников, концертов, выставок, тренингов, бесед, экскурсий; организовать кружки для подростков, клуб здоровья.

**КОГКУСО «Кировский комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий»**

Пожеланий не высказано.

**КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе»**

Пожелания общественных организаций: больше внимания одиноким пожилым людям, больше информации о работе центра.

**КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе»**

Нужны услуги логопеда, дефектолога; меньше заполнять бумаг.

Пожелания общественных организаций (Лебяжье): работа с детьми-инвалидами ответственной за этот участок Н.А. Кокоревой хотя бы раз в месяц, а не раз в полугодие.

**КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе»**

Пожеланий не высказано.

**КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе»**

Пожелания получателей услуг: не хватает компьютера, Интернета.

Пожелания общественных организаций: организовать работников для колки дров, вспашки огородов; больше мест для детей в лагере; больше бесплатных услуг.

**КОГАУСО «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения»**

Пожелания получателей услуг: открыть игровую комнату для детей; сделать лестницу на 2 этаж, сложно подняться; труднодоступно для инвалидов.

Пожелания общественных организаций: необходим игровой зал большой площадью.

**КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе»**

Разнообразить предоставляемые социальные услуги; с целью повышения качества услуг можно проводить акции среди населения (сбор вещей, принадлежностей); улучшить материально-техническую базу учреждения; отсутствуют специалисты узкой направленности - психолог, социальный педагог; повысить престиж профессии - специалистов по социальной работе; дать центру побольше здание для занятия кружков. Нужны спортивные тренажеры для пенсионеров и подростков для укрепления здоровья.

**КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе»**

Пожелания получателей услуг: больше средств для ремонта помещения; улучшить условия хранения вещей в раздевалке.

Пожелания общественных организаций: продолжать сотрудничество по организации совместных мероприятий по профилактике семейного неблагополучия; участие в совместных проектах; продолжать тесное взаимодействие с районным советом ветеранов в плане патриотического воспитания, нравственного воспитания.

**КОГАУСО «Кировский центр социальной помощи семье и детям»**

Больше таких центров по городу; обустроить живой уголок и детскую площадку при центре; сделать ремонт; улучшить благоустройство; сотрудничать со спонсорами; нужен второй туалет; услуги психолога, вторая сенсорная комната; нужны специальные стульчики для занятий; курс «Мама и дитя» длится 3 месяца, хотелось бы больше; желательно, чтобы педагог вводил новые занятия; больше мероприятий для детей-инвалидов; малая информированность о центре.

Руководителем Кировского отделения Российского детского фонда также отмечено, что не со всеми организациями, предоставляющими социальные услуги несовершеннолетним, имеется взаимодействие. У фонда есть благотворительные программы «Духовная защита», «Детская библиотека», в рамках которых можно было бы взаимодействовать. Фонд хотел бы иметь достоверную информацию о тех услугах, которые получают дети в учреждениях.

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

Сводная таблица оценки организаций представлена в приложении М.

1. **Выводы**

Таким образом, проведенный сбор данных в рамках независимой оценки качества социальных услуг, оказываемых в полустационарной форме и несовершеннолетним в стационарной форме организациями социального обслуживания населения Кировской области, показал, что высокий уровень качества имеют 100% организаций.

Среди организаций, в которых оценивалось качество услуг, предоставляемых с полустационарной форме, самый высокий итоговый балл у   
КОГАУСО «Вятскополянский КЦСОН». Самый низкий - у КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе».

Среди организаций, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним в стационарной форме, самый высокий итоговый балл у КОГКУСО «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями». Самый низкий у КОГКУСО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».

Критерий **«Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»** - максимум возможных баллов 15.

Среди организаций, в которых оценивалось качество услуг, предоставляемых с полустационарной форме, ближе всего - КОГАУСО «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения» (14,95), меньше всего – КОГКУСО «Кировский комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий» (13,48). В среднем – 14,3.

Среди организаций, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним в стационарной форме, максимальное значение у КОГКУСО «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» - 14,67, минимальное – у КОГКУСО «Кирово-Чепецкий комплексный центр социального обслуживания населения» - 13,65. Среднее значение составило 14,2 балла.

Критерий **«Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения»** - максимум возможных баллов 8.

Среди организаций, в которых оценивалось качество услуг, предоставляемых с полустационарной форме, ближе всего – КОГАУСО «Вятскополянский КЦСОН» (7,8), меньше всего КОГАУСО «Межрайонный КЦСОН в Подосиновском районе» (2,91). В среднем – 5,1.

Среди организаций, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним в стационарной форме, максимальное значение у КОГАУСО «Межрайонный КЦСОН в Яранском районе» (6,17), минимальное у КОГКУСО «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Вятушка» (3,9). Среднее значение – 4,9.

Критерий **«Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги» - максимум возможных баллов – 2.**

Данный критерий применялся только к организациям, предоставляющим услуги в полустационарной форме. Максимальное значение в 2 балла набрали 5 учреждений. Минимальное - КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе» (1). Среднее значение составило 1,8 балла.

Критерий **«Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций социального обслуживания»** - максимум возможных баллов 3.

Среди организаций, в которых оценивалось качество услуг, предоставляемых с полустационарной форме, ближе всего – КОГАУСО «Кировский городской КЦСОН (2,87), меньше всего КОГАУСО «Афанасьевский КЦСОН» (1,09). В среднем – 2,1.

Среди организаций, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним в стационарной форме, максимальное значение у КОГКУСО «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Вятушка» - 2,9, минимальное у КОГКУСО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» - 1,55. Среднее значение – 2,3.

Критерий **«Удовлетворенность качеством оказания услуг»** - максимум возможных баллов 5.

Среди организаций, в которых оценивалось качество услуг, предоставляемых с полустационарной форме, ближе всего – КОГАУСО «Куменский КЦСОН», КОГАУСО «Межрайонный КЦСОН в Слободском районе» (по 5 баллов), меньше всего КОГАУСО «Межрайонный КЦСОН в Юрьянском районе» (2,91). В среднем - 4,3.

Среди организаций, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним в стационарной форме, максимальное значение у КОГКУСО «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (5), минимальное у КОГКУСО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (4,1). Среднее значение составило – 4,6.

Критерий **«Доля общественных организаций, положительно оценивающих деятельность учреждения»** - максимум возможных баллов 1. Большинство организаций набрали максимальный балл.

Среди организаций, в которых оценивалось качество услуг, предоставляемых с полустационарной форме, минимальная оценка у КОГАУСО «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения» (0,37). В среднем - 0,88.

Среди организаций, предоставляющих социальные услуги несовершеннолетним в стационарной форме, среднее значение – 0,5 балла.

*Основные проблемы, выявленные в ходе исследования:*

- 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 все учреждения, прошедшие процедуру реорганизации в 2017 г. обновили информацию о своей деятельности на официальных сайтах в сети «Интернет». Не всегда срабатывают ссылки. Не у всех организаций указаны даты, на которые приводится количество свободных мест для обслуживаемых. У многих организаций информация размещена в виде объемных текстов, что затрудняет поиск нужных данных. Информация о результатах независимой оценки качества не размещена, либо размещена в разных разделах и в разном формате (необходимо определить место и формат ее размещения);

- некоторые организации недостаточно внимания уделяют взаимодействию с населением при помощи электронных сервисов, в частности, электронной почты;

- значительная доля организаций пока не соответствуют требованиям доступности;

- доля сотрудников, прошедших повышение квалификации за последние 3 года, составляет в пределах 50%;

- получатели услуг и представители общественных организаций указывают на необходимость: укрепления материальной базы учреждений, ремонта в помещениях, адаптации зданий для инвалидов, приобретения игрового инвентаря, спортивного оборудования;

- получатели социальных услуг предлагают расширить спектр социальных услуг на полустационарной форме обслуживания, больше проводить мероприятий внутри учреждений, а также выездных; отмечается нехватка узких специалистов (логопед, психолог, дефектолог); высказываются претензии по поводу излишнего количества бумаг;

- получатели услуг и представители общественных организаций указывают на необходимость большего информирования о деятельности учреждений, в том числе через СМИ.

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 полустационарной форме социального обслуживания**

|  |  |
| --- | --- |
|  | КОГАУСО «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения» |
|  | КОГАУСО «Белохолуницкий комплексный центр социального обслуживания населения» |
|  | КОГАУСО «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения» |
|  | КОГАУСО «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе» |
|  | КОГАУСО «Кильмезский комплексный центр социального обслуживания населения» |
|  | КОГКУСО «Кирово-Чепецкий комплексный центр социального обслуживания населения» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе» |
|  | КОГАУСО «Куменский комплексный центр социального обслуживания населения» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе» |
|  | КОГАУСО «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Нолинском районе» |
|  | КОГАУСО «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе» |
|  | КОГАУСО «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе» |
|  | КОГАУСО «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения» |
|  | КОГАУСО «Кировский центр социальной помощи семье и детям» |
|  | КОГКУСО «Кировский комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий» |

**Перечень организаций социального обслуживания, предоставляющий несовершеннолетним социальные услуги в стационарной форме   
социального обслуживания**

|  |  |
| --- | --- |
|  | КОГКУСО «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» |
|  | КОГКУСО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» |
|  | КОГКУСО «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Вятушка» |
|  | КОГКУСО «Кирово-Чепецкий комплексный центр социального обслуживания населения» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе» |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе» |

Приложение Б

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Учреждение 1 | Учреждение 2… | Учреждение 28 |
| 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 (2017);

0,5 - информация не полная, либо не актуальная (2015, 2016);

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 **kropacheva65@bk.ru** | Дата ответа на первое обращение | Примечания (Текст ответа на первое обращение в учреждение) | Дата второго обращения в учреждение с электронной почты **semenovykhg@list.ru** | Дата ответа на второе обращение | Примечания (Текст ответа на второе обращение в учреждение) |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Результаты контрольных обращений в организации**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Организация | Количество звонков | Доля результативных | Количество обращений по электронной почте | Доля результативных |
| **Полустационарная форма** | | | | | |
| 1 | КОГАУСО «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 2 | КОГАУСО «Белохолуницкий комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 3 | КОГАУСО «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 4 | КОГАУСО «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 100% | 2 | 50% |
| 5 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе» | 1 | 100% | 2 | 50% |
| 6 | КОГАУСО «Кильмезский комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 100% | 2 | 0 |
| 7 | КОГАУСО «Кирово-Чепецкий комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 100% | 2 | 50% |
| 8 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 9 | КОГАУСО «Куменский комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 10 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 11 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 12 | КОГАУСО «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 13 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Нолинском районе» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 14 | КОГАУСО «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 100% | 2 | 50% |
| 15 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 16 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 17 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 18 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 19 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе» | 1 | 100% | 2 | 50% |
| 20 | КОГАУСО «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 21 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 22 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 23 | КОГАУСО «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 100% | 2 | 0 |
| 24 | КОГАУСО «Кировский центр социальной помощи семье и детям» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 25 | КОГКУСО «Кировский комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий» | 1 | 100% | 2 | 0 |
| **Стационарная форма** | | | | | |
| 1 | КОГКУСО «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 2 | КОГКУСО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 3 | КОГКУСО «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Вятушка» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 4 | КОГКУСО «Кирово-Чепецкий комплексный центр социального обслуживания населения» | 1 | 100% | 2 | 50% |
| 5 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 6 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе» | 1 | 100% | 2 | 100% |
| 7 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе» | 1 | 100% | 2 | 50% |
| 8 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе» | 1 | 100% | 2 | 100% |

Приложение Д

**Дорогой друг!**

**Общественный совет при министерстве социального развития Кировской области проводит независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания. 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 Центра, перечне и порядке предоставления социальный услуг, помощи несовершеннолетним?**

1) Информирован в полном объеме

2) Информирован отчасти

3) Мало информирован

4) Не информирован

2. **Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг (проживания, обучения, реабилитации) в Центре доступными для детей, особенно для детей-инвалидов?**

1) Условия полностью доступны

2) Условия отчасти доступны

3) Условия малодоступны

4) Условия совсем недоступны

**3. Как бы Вы оценили благоустройство и содержание помещений Центра и прилегающей территории:**

1) Хорошие

2) Удовлетворительные

3) Не удовлетворительные

**4.** **Оцените, насколько** **сотрудники Центра вежливы, внимательны и доброжелательны по отношению к Вам?**

1) Сотрудники всегда вежливы, внимательны и доброжелательны

2) Чаще всего сотрудники вежливы, внимательны и доброжелательны

3) Не всегда сотрудники проявляют вежливость, внимание и доброжелательность

4) Большинство сотрудников не доброжелательны, не вежливы и не внимательны

**5.** **Оцените, насколько работники Центра, работающие с Вами, профессиональны и компетентны?**

1) Персонал обладает высоким профессионализмом и компетентностью

2) Большинство персонала профессионально и компетентно

3) Большая часть персонала мало профессиональна и компетентна

4) Персонал некомпетентен

**6. Как бы Вы оценили изменения качества Вашей жизни (питание, здоровье, обучение, отдых, настроение) после помещения в Центр?**

1) Качество моей жизни изменилось в лучшую сторону

2) Качество моей жизни немного улучшилось

3) Значительных изменений не произошло

4) Качество моей жизни ухудшилось

**7. Нравятся ли Вам проводимые в Центре групповые мероприятия (оздоровительные, досуговые)?**

1) Да, очень нравятся

2) Да, большинство нравятся

3) Чаще не нравятся

4) Совсем не нравятся

**8. Порекомендовали ли бы Вы, при необходимости, данный Центр своим родственникам или знакомым?**

1) Да

2) Нет

3) Затрудняюсь ответить

**9. Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями проживания в Центре. Поставьте знак в каждой строке, если к вам этот вопрос не относится – поставьте знак в последнем столбике:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Условие** | **Полностью удовлетворен** | **Частично удовлетворен** | **Не удовлетворен** | **Ко мне не относится** |
| 1 | Жилым помещением |  |  |  |  |
| 2 | Оборудованием для предоставления социальных услуг |  |  |  |  |
| 3 | Питанием |  |  |  |  |
| 4 | Мебелью, мягким инвентарем |  |  |  |  |
| 5 | Социально-бытовыми, парикмахерскими и гигиеническими услугами |  |  |  |  |
| 6 | Хранением личных вещей |  |  |  |  |
| 7 | Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением (туалета и ванной комнат) |  |  |  | - |
| 8 | Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (туалета и ванной комнат) |  |  |  |  |
| 9 | Порядком оплаты социальных услуг |  |  |  | - |
| 10 | Конфиденциальностью предоставления социальных услуг |  |  |  |  |
| 11 | Графиком посещения родственниками |  |  |  |  |
| 12 | Оперативностью решения вопросов, с которыми Вы обращаетесь к сотрудникам Центра |  |  |  |  |

**10. С Вашей точки зрения, что нужно сделать, чтобы улучшить качество жизни детей, находящихся в Центре? Дайте, пожалуйста, два совета:**

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

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

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

**А сейчас несколько слов о себе:**

**13. Ваш пол:**

1) мужской

2) женский

**14. Ваш возраст:**

1) до 5 лет

2) от 5 до 10 лет

2) от 10 до 18 лет

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Приложение Е

**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) Мало информирован

3) 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 помещений организации и прилегающей территории?**

1) Хорошие

2) Удовлетворительные

3) Не удовлетворительные

**4. Оцените время ожидания предоставления социальных услуг в организации:**

1) Услуга предоставлена в установленные сроки (быстро получил(а) помощь)

2) Пришлось ожидать больше срока, установленного при назначении данной услуги (была очередь, долго ожидал(а) получения услуг)

3) Затрудняюсь ответить

**5. Сколько в среднем Вы ожидали приема к специалисту организации при личном обращении для получения информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:**

1) менее 15 минут

2) от 15 до 30 минут

3) более 30 минут

**6. Оцените, насколько** **сотрудники организации вежливы, внимательны и доброжелательны по отношению к Вам:**

1) Сотрудники всегда вежливы, внимательны и доброжелательны

2) Чаще всего сотрудники вежливы, внимательны и доброжелательны

3) Не всегда сотрудники проявляют вежливость, внимание и доброжелательность

4) Большинство сотрудников не доброжелательны

**7. Оцените, насколько работники организации профессиональны и компетентны:**

1) Персонал обладает высоким профессионализмом и компетентностью

2) Персонал в большинстве профессионален и компетентен

3) Большая часть персонала мало профессиональна и компетентна

4) Персонал некомпетентен

**8. Как бы Вы оценили изменения качества Вашей жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания?**

1) Качество моей жизни изменилось в лучшую сторону

2) Качество моей жизни незначительно улучшилось

3) Значительных изменений не произошло

4) Качество моей жизни ухудшилось

**9. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых в организации коллективных мероприятий для получателей социальных услуг (оздоровительных, досуговых)?**

1) Полностью удовлетворен

2) Отчасти удовлетворен

3) Скорее не удовлетворен

4) Нет, не удовлетворен

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

1) Да

2) Нет

3) Затрудняюсь ответить

**11. Укажите, насколько Вы удовлетворены условиями предоставления социальных услуг. Поставьте знак в каждой строке:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Условие** | **Полностью удовлетворен** | **Частично удовлетворен** | **Не удовлетворен** | **Ко мне не относится** |
| 1 | Жилым помещением |  |  |  |  |
| 2 | Оборудованием для предоставления социальных услуг |  |  |  |  |
| 3 | Питанием |  |  |  |  |
| 4 | Мебелью, мягким инвентарем |  |  |  |  |
| 5 | Социально-бытовыми, парикмахерскими и гигиеническими услугами |  |  |  |  |
| 6 | Хранением личных вещей |  |  |  |  |
| 7 | Оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением (туалета и ванной комнат) |  |  |  | - |
| 8 | Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования (туалета и ванной комнат) |  |  |  |  |
| 9 | Порядком оплаты социальных услуг |  |  |  | - |
| 10 | Конфиденциальностью предоставления социальных услуг |  |  |  |  |
| 11 | Графиком посещения родственниками |  |  |  |  |
| 12 | Оперативностью решения вопросов, с которыми Вы обращаетесь к сотрудникам Центра |  |  |  |  |

**12. Что Вас не устраивает в работе организации? Что нужно сделать, чтобы улучшить качество социальных услуг? Дайте, пожалуйста, два совета:**

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

**А сейчас несколько слов о себе:**

**12. Ваш пол:**

1) мужской

2) женский

**13. Ваш возраст:**

1) до 30 лет

2) от 31 до 50 лет

3) от 51 до 70 лет

4) старше 70 лет

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Приложение Ё

**Сводные данные по анализу информации, размещенной организациями на сайте www.bus.gov.ru**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | на 10.08.2017 | плановые показатели | | | | | фактические показатели по результатам деятельности и проведенных контрольных мероприятий | | | фактические показатели по годовой бухгалтерской отчетности  (за 2016) |
|  | Организация | общая информация | информация о гос. задании | информация о плане ФХД | информация об использовании целевых средств | информация о показателях бюджетной сметы | общая информация | информация о результатах деятельности и об использовании имущества | информация о проведенных контрольных мероприятиях |
| 1 | КОГАУСО «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения» | да | нет | да | да | - | да | нет | нет | да |
| 2 | КОГАУСО «Белохолуницкий комплексный центр социального обслуживания населения» | да | да | да | да | - | да | нет | нет | да |
| 3 | КОГАУСО «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения» | да | да | да | да | - | да | нет | нет | да |
| 4 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе» | да | да | да | да | - | да | нет | да | да |
| 5 | КОГАУСО «Кильмезский комплексный центр социального обслуживания населения» | да | да | да | да | - | да | да | да | да |
| 6 | КОГКУСО «Кирово-Чепецкий комплексный центр социального обслуживания населения» | да | да | да | нет | - | да | нет | нет | нет |
| 7 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе» | да | да | да | нет | - | да | нет | да | да |
| 8 | КОГАУСО «Куменский комплексный центр социального обслуживания населения» | да | да | да | да | - | да | нет | нет | да |
| 9 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе» | да | да | да | да | - | да | нет | да | да |
|
|
| 10 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе» | да | да | да | да | - | да | нет | нет | да |
| 11 | КОГАУСО «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения» | да | да | да | да | - | да | да | да | да |
| 12 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Нолинском районе» | да | да | да | да | - | да | нет | да | да |
|
|
| 13 | КОГКУСО «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения» | да | да | да | да | - | да | нет | нет | нет |
| 14 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе» | да | да | да | да | - | да | нет | нет | да |
| 15 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе» | да | да | да | да | - | да | нет | нет | да |
| 16 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе» | да | да | да | да | - | да | нет | нет | да |
| 17 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе» | да | да | да | нет | - | да | нет | нет | да |
| 18 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе» | да | да | да | да | - | да | нет | нет | да |
| 19 | КОГАУСО «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения» | да | да | да | да | - | да | нет | да | да |
| 20 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе» | да | нет | да | нет | - | да | нет | нет | да |
| 21 | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе» | да | да | да | да | - | да | нет | да | нет |
| 22 | КОГАУСО «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения» | да | да | да | да | - | да | нет | нет | да |
| 23 | КОГАУСО «Кировский центр социальной помощи семье и детям» | да | да | да | да | - | да | нет | нет | да |
| 24 | КОГКУСО «Кировский комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий» | да | да | - | - | да | да | нет | нет | да |
| 25 | КОГАУСО «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения» | да | да | да | да | - | да | нет | нет | да |
| 26 | КОГКУСО «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | да | да | - | - | да | да | нет | нет | да |
| 27 | КОГКУСО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | да | да | - | - | да | да | нет | нет | да |
| 28 | КОГКУСО «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Вятушка» | да | нет | - | - | нет | да | нет | нет | да |

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 полустационарной 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 полустационарной форме, которые оказывает комплексный центр социального обслуживания населения в отделении по работе с семьями и детьми?**

1) информированы в полном объеме

2) информированы частично

3) мало информированы

В) не информированы совсем

**2. Как часто Вашей организации приходится обращаться к специалистам отделения по работе с семьями и детьми КЦСОН, оказывающего социальные услуги в полустационарной 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 полустационарной 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*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| «\_\_\_\_\_\_\_\_\_ комплексный центр социального обслуживания населения» (отделение по работе с семьями и детьми) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**4. Как в целом Вы бы оценили эффективность взаимодействия Вашей организации с КЦСОН?**

1) высоко эффективные

2) достаточно эффективные

3) мало эффективные

4) не эффективные

**5. Как бы Вы в целом оценили деятельность КЦСОН по предоставлению социальных услуг в полустационарной форме:**

1) положительно

2) скорее положительно

3) скорее отрицательно

4) отрицательно

**6. Напишите, пожалуйста, Ваши пожелания и предложения, которые, на Ваш взгляд, улучшили бы качество социальных услуг в полустационарной форме, оказываемых КЦСОН:**

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. Оцените время ожидания предоставления социальных услуг в организации:** |  |  |  |
| 1) Услуга предоставлена в установленные сроки (быстро получил(а) помощь) |  |  |  |
| 2) Пришлось ожидать больше срока, установленного при назначении данной услуги (была очередь, долго ожидал(а) получения услуг) |  |  |  |
| 3) Затрудняюсь ответить |  |  |  |
| **5. Сколько в среднем Вы ожидали приема к специалисту организации при личном обращении для получения информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:** |  |  |  |
| 1) менее 15 минут |  |  |  |
| 2) от 15 до 30 минут |  |  |  |
| 3) более 30 минут |  |  |  |
| **6.** **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 |  |  |  |
| **7.** **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 |  |  |  |
| **8. 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 |  |  |  |
| **9. 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 |  |  |  |
| **10. 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. Я нахожусь на надомном обслуживании, ко мне ходит социальный работник, живу в соседнем доме рядом с Центром социального обслуживания. От соседок по площадке слышала, что они посещают Центр, ходят на обеды, поют, делают зарядку, слушают различные беседы, общаются. Могу ли я тоже посещать отделение дневного пребывания?**

Одновременное получение социальных услуг в нескольких формах социального обслуживания не предусмотрено, т.к. согласно части 1 статьи 19 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» социальные услуги предоставляются их получателям в форме социального обслуживания [на дому](consultantplus://offline/ref=B7CC0AEB7EE496DF3FB3BEBC9D05247FF6E385C884E935F68A6AE85BE85C2F62615CC50FA4CF58E6aBW5I), или в [полустационарной](consultantplus://offline/ref=B7CC0AEB7EE496DF3FB3BEBC9D05247FF6E382C18EEF35F68A6AE85BE85C2F62615CC50FA4CF58E7aBWCI) форме, или в [стационарной](consultantplus://offline/ref=B7CC0AEB7EE496DF3FB3BEBC9D05247FF6E383C18FEA35F68A6AE85BE85C2F62615CC50FA4CF58E6aBW5I) форме.

**2. Кто имеет право получать социальные услуги?**

Согласно понятиям, используемым в Федеральном законе от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», социальное обслуживание – это деятельность по предоставлению социальных услуг, а получатель социальных услуг – это гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги.

Частью 1 статьи 15 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ обозначены обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина, наличие которых является основанием для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании. К ним относятся:

1) полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

5) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

6) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

7) отсутствие работы и средств к существованию;

8) наличие иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан. Иные обстоятельства в Кировской области не определены.

**3. Какие документы, необходимы для предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в комплексном центре социального обслуживания населения или центре социальной помощи семье и детям?**

Согласно пунктам 5.1, 5.3.1 раздела 5 Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Кировской области, утвержденного постановлением Правительства Кировской области от 12.12.2014 № 15/198, для получения социальных услуг гражданин предъявляет поставщику социальных услуг следующие документы:

индивидуальная программа предоставления социальных услуг;

справка органа государственной службы занятости населения о регистрации (об отсутствии регистрации) в качестве безработного и получении (неполучении) пособия по безработице - для заявителей трудоспособного возраста;

копия трудовой книжки (при наличии) - для заявителей трудоспособного возраста.

**4. Какие документы, необходимы для предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в комплексном социальном центре по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий?**

Согласно пунктам 5.1, 5.3.2 раздела 5 Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Кировской области, утвержденного постановлением Правительства Кировской области от 12.12.2014 № 15/198, для получения социальных услуг гражданин предъявляет поставщику социальных услуг следующие документы:

индивидуальная программа предоставления социальных услуг;

копия документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг (при наличии);

копия документа, удостоверяющего личность законного представителя, а также копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя, - в случае обращения за предоставлением социальных услуг гражданину его законного представителя;

документ, содержащей сведения о регистрации по месту пребывания (при наличии), - для лиц без определенного места жительства;

справка об освобождении из мест лишения свободы - для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;

заключение медицинской организации о состоянии здоровья (частичной или полной утрате способности к самообслуживанию) и отсутствии (наличии) медицинских противопоказаний для социального обслуживания с датой выдачи не более 3 последних календарных месяцев, предшествующих месяцу представления индивидуальной программы предоставления социальных услуг, по форме, утвержденной органом исполнительной власти Кировской области в сфере здравоохранения;

копия полиса обязательного медицинского страхования (при наличии);

копия страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования (при наличии);

индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида, разработанная учреждением медико-социальной экспертизы, - для лиц, имеющих группу инвалидности (при наличии);

справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выданная учреждением медико-социальной экспертизы, - для лиц, имеющих группу инвалидности (при наличии);

карта социального сопровождения лиц, освобожденных из учреждений уголовно-исполнительной системы, - для лиц, освободившихся из мест лишения свободы (при наличии).

**5. Какие документы, необходимы для предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания в реабилитационном центре для детей с ограниченными возможностями?**

Согласно пунктам 5.1, 5.4.1 раздела 5 Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Кировской области, утвержденного постановлением Правительства Кировской области от 12.12.2014 № 15/198, для получения социальных услуг гражданин предъявляет поставщику социальных услуг следующие документы:

индивидуальная программа предоставления социальных услуг;

копия документа, удостоверяющего личность получателя социальных услуг;

копия документа, удостоверяющего личность законного представителя, а также копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя, - в случае обращения за предоставлением социальных услуг гражданину его законного представителя;

[заключение](consultantplus://offline/ref=994E993D508EFEA433CC7A64D156CF89B1B31C7C9787ECE2F512D1D352687D055EB834CD74F06AE8hDQ6F) медицинской организации о наличии медицинских противопоказаний, в связи с наличием которых гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в стационарной форме, по форме, утвержденной приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.04.2015 N 216н, с датой выдачи не более 3 последних календарных месяцев, предшествующих месяцу представления индивидуальной программы предоставления социальных услуг;

заключение медицинской организации о состоянии здоровья (частичной или полной утрате способности к самообслуживанию) и отсутствии (наличии) медицинских противопоказаний для социального обслуживания с датой выдачи не более 3 последних календарных месяцев, предшествующих месяцу представления индивидуальной программы предоставления социальных услуг, по форме, утвержденной органом исполнительной власти Кировской области в сфере здравоохранения;

справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выданная учреждением медико-социальной экспертизы, - для ребенка-инвалида;

индивидуальная программа реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, разработанная учреждением медико-социальной экспертизы, - для ребенка-инвалида;

история развития ребенка (форма N 112/у) или медицинская карта ребенка [(форма N 026/у-2000)](consultantplus://offline/ref=994E993D508EFEA433CC7A64D156CF89B8BD187E9A8FB1E8FD4BDDD15567221259F138CC74F068hEQEF) с результатами лабораторных исследований: на яйца гельминтов и энтеробиоз (действителен в течение 14 дней); общих анализов крови и мочи (действительны в течение 14 дней). Получателями социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания дополнительно представляется результат бактериологического исследования на группу возбудителей кишечных инфекций (действителен в течение 14 дней с момента забора материала для исследований);

сертификат о профилактических прививках (при наличии);

заключение психолого-медико-педагогической комиссии (при наличии);

справка об отсутствии контактов с инфекционными больными по месту проживания (действительна в течение 3 дней);

полис обязательного медицинского страхования.

**6. Кто имеет право получать социальные услуги в полустационарной форме социального обслуживания бесплатно?**

Пункты 3.2 и 3.5раздела 3 Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Кировской области, утвержденного постановлением Правительства Кировской области от 12.12.2014 № 15/198, указывают, что социальные услуги предоставляются бесплатно:

несовершеннолетним;

лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

лицам без определенного места жительства;

участникам Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов;

инвалидам Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов;

лицам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда»

лица, чей среднедушевой доход ниже 1,5 величины прожиточного минимума в Кировской области по основным социально-демографическим группам населения, или равен ей.

**7. Измениться ли размер платы за предоставленные социальные услуги в случае изменения среднедушевого дохода получателя социальных услуг?**

Пункт 3.7 раздела 3 Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Кировской области, утвержденного постановлением Правительства Кировской области от 12.12.2014 № 15/198, указывает, что в случае изменения среднедушевого дохода получателя социальных услуг, находящегося на социальном обслуживании, и (или) предельной величины среднедушевого дохода размер платы за оказание социальных услуг подлежит пересмотру поставщиком социальных услуг.

Получатель социальных услуг или его законный представитель не позднее чем в месячный срок со дня наступления соответствующего обстоятельства обязаны письменно извещать об этом поставщика социальных услуг с приложением подтверждающих документов.

**8. Возможно ли получать социальные услуги в большем объеме, нежели предусмотрено индивидуальной программой предоставления социальных услуг гражданина?**

Пункт 3.8 раздела 3 Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Кировской области, утвержденного постановлением Правительства Кировской области от 12.12.2014 № 15/198, указывает, что социальные услуги, предоставленные поставщиком социальных услуг сверх объемов, определяемых стандартом социальных услуг, оказываются получателям социальных услуг на условиях полной оплаты.

**9. Вправе ли получатель социальных услуг отказаться от предоставления социальных услуг?**

Пункт 6.9 раздела 6 Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Кировской области, утвержденного постановлением Правительства Кировской области от 12.12.2014 № 15/198, указывает, что получатель социальных услуг, заключивший с поставщиком социальных услуг договор о предоставлении социальных услуг, вправе отказаться от предоставления социальных услуг.

Отказ от предоставления социальных услуг оформляется в письменной форме и вносится поставщиком социальных услуг в индивидуальную программу.

Отказ получателя социальных услуг (его законного представителя) от предоставления социальных услуг освобождает поставщика социальных услуг от ответственности за предоставление социальных услуг.

**10. Имеются ли медицинские противопоказания для получения социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания?**

Медицинских противопоказаний для получения социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания нет. Согласно части 3 статьи 18 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в связи с наличием медицинских противопоказаний, [перечень](consultantplus://offline/ref=366460765F2238150AD6C50B72F01D7956306F5266C7CE10CDEFCA885BB86D2458F108BA6D2EB5ABE7wEF) которых утвержден приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.04.2015 № 216н, только в стационарной форме.

**11. Может ли гражданин, признанный нуждающимся в социальном обслуживании, получать социальные услуги у нескольких поставщиков социальных услуг одновременно?**

Согласно статье 17Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» социальные услуги предоставляются гражданину на основании [договора](consultantplus://offline/ref=C332ECF67AE89511A171A3B91A7EA47C008CFEA9DB8C7A4C60E2E62143ED6D9BB298B1616AD26C4Ar32BJ) о предоставлении социальных услуг, заключаемого между поставщиком социальных услуг и гражданином или его законным представителем, в течение суток с даты представления индивидуальной программы предоставления социальных услуг поставщику социальных услуг. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг является приложением к договору о предоставлении социальных услуг.

Поскольку индивидуальная программа предоставления социальных услуг выдается гражданину, признанному нуждающимся в социальном обслуживании, только в одном экземпляре (часть 4 статьи 16 о предоставлении социальных услуг), оснований для заключения договора с иным поставщиком социальных услуг, в случае если индивидуальная программа уже находится на исполнении, не имеется.

**12. Где можно ознакомиться с предоставляемыми социальными услугами учреждения?**

Согласно статье 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» поставщики социальных услуг формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания.

Вместе с тем, информацию о поставщиках социальных услуг, включенных в реестр поставщиков социальных услуг Кировской области можно получить на официальном сайте министерства социального развития Кировской области в разделе «Социальное обслуживание / Реестр поставщиков социальных услуг».

**13. Какими могут быть основания для помещения несовершеннолетнего в социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних или в отделение временного пребывания детей и подростков комплексного центра социального обслуживания населения?**

Согласно пункту 7 Порядка предоставления социальных услуг несовершеннолетним, находящимся в социально опасном положении или иной трудной жизненной ситуации, утвержденного постановлением Правительства Кировской области от 04.05.2016 № 97/285, прием несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации в стационарной форме социального обслуживания, осуществляется на основании:

личного обращения несовершеннолетнего;

заявления родителей несовершеннолетнего или его законных представителей с учетом мнения несовершеннолетнего, достигшего возраста десяти лет, за исключением случаев, когда учет мнения несовершеннолетнего противоречит его интереса;

согласованного с министерством социального развития Кировской области ходатайства должностного лица органа или учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;

постановления лица, производящего дознание, следователя или судьи в случаях задержания, административного ареста, заключения под стражу, осуждения к аресту, ограничению свободы, лишению свободы родителей или иных законных представителей несовершеннолетнего;

акта оперативного дежурного районного, городского отдела (управления) внутренних дел, отдела (управления) внутренних дел иного муниципального образования, отдела (управления) внутренних дел закрытого административно-территориального образования, отдела (управления) внутренних дел на транспорте о необходимости приема несовершеннолетнего, нуждающегося в социальной реабилитации, в учреждение социального обслуживания населения с круглосуточным пребыванием;

направления администрации учреждения социального обслуживания населения с круглосуточным пребыванием, в котором находится несовершеннолетний, самовольно ушедший из семьи, организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, специального учебно-воспитательного учреждения открытого типа или иной организации, осуществляющей образовательную деятельность, в случаях:

*отказа родителей или законных представителей принять несовершеннолетнего в семью;*

*обращения несовершеннолетнего в возрасте старше десяти лет о невозможности возвращения в семью, находящуюся в социально опасном положении, в организацию для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, специальное учебно-воспитательное учреждение открытого типа или иную организацию;*

*получения информации о жестоком обращении с несовершеннолетним, не достигшим возраста десяти лет, в семье либо в детском учреждении.*

Приложение К

**РЕЙТИНГ**

**эффективности работы организаций социального**

**обслуживания населения, предоставляющих социальные услуги   
в полустационарной форме**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  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)*: |
| полустационарной |
|  | КОГАУСО «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения» | **25,59** | **23** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Белохолуницкий комплексный центр социального обслуживания населения» | **30,95** | **2** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения» | **27,09** | **17** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения» | **32,05** | **1** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе» | **28,22** | **16** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Кильмезский комплексный центр социального обслуживания населения» | **28,27** | **15** | **Высокий** |
|  | КОГКУСО «Кирово-Чепецкий комплексный центр социального обслуживания населения» | **29,09** | **14** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе» | **29,94** | **8** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Куменский комплексный центр социального обслуживания населения» | **29,43** | **13** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе» | **29,93** | **9** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе» | **26,16** | **22** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения» | **30,49** | **4** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Нолинском районе» | **27,05** | **18** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения» | **30,06** | **7** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе» | **29,83** | **10** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе» | **24,77** | **25** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе» | **30,79** | **3** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе» | **30,39** | **5** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе» | **26,85** | **21** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения» | **26,93** | **20** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе» | **25,1** | **24** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе» | **29,66** | **11** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения» | **30,22** | **6** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Кировский центр социальной помощи семье и детям» | **29,55** | **12** | **Высокий** |
|  | КОГКУСО «Кировский комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий» | **25,8** | **22** | **Высокий** |

Приложение Л

**РЕЙТИНГ**

**эффективности работы организаций социального**

**обслуживания населения, предоставляющих социальные услуги   
несовершеннолетним в стационарной форме**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  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 «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | **29** | **1** | **Высокий** |
|  | КОГКУСО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | **25,36** | **8** | **Высокий** |
|  | КОГКУСО «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Вятушка» | **26,91** | **2** | **Высокий** |
|  | КОГКУСО «Кирово-Чепецкий комплексный центр социального обслуживания населения» | **26,15** | **6** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе» | **26,44** | **4** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе» | **25,64** | **7** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе» | **26,25** | **5** | **Высокий** |
|  | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе» | **26,68** | **3** | **Высокий** |

Приложение М

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

**за 2017 год (полустационарная форма)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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 | Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги | 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 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. | КОГАУСО «Афанасьевский комплексный центр социального обслуживания населения» | 14,54 | 3,09 | 2 | 1,09 | 3,87 | 1 | **25,59** |
| 2. | КОГАУСО «Белохолуницкий комплексный центр социального обслуживания населения» | 14,71 | 6,67 | 1,98 | 2,17 | 4,42 | 1 | **30,95** |
| 3. | КОГАУСО «Верхнекамский комплексный центр социального обслуживания населения» | 14,55 | 4,59 | 1,85 | 1,56 | 3,54 | 1 | **27,09** |
| 4. | КОГАУСО «Вятскополянский комплексный центр социального обслуживания населения» | 14,27 | 7,8 | 1,96 | 2,22 | 4,8 | 1 | **32,05** |
| 5. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Зуевском районе» | 13,98 | 5,28 | 1,94 | 2,16 | 3,86 | 1 | **28,22** |
| 6. | КОГАУСО «Кильмезский комплексный центр социального обслуживания населения» | 13,89 | 5,62 | 1,95 | 1,88 | 4,1 | 0,83 | **28,27** |
| 7. | КОГКУСО «Кирово-Чепецкий комплексный центр социального обслуживания населения» | 13,72 | 5,65 | 1,92 | 2,4 | 4,4 | 1 | **29,09** |
| 8. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Котельничском районе» | 14,76 | 5,26 | 1,95 | 2,27 | 4,7 | 1 | **29,94** |
| 9. | КОГАУСО «Куменский комплексный центр социального обслуживания населения» | 14,77 | 4,46 | 1,96 | 2,24 | 5 | 1 | **29,43** |
| 10. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Советском районе» | 14,86 | 5,08 | 1,97 | 2,55 | 4,47 | 1 | **29,93** |
| 11. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе» | 14,27 | 2,91 | 1,9 | 2,03 | 4,05 | 1 | **26,16** |
| 12. | КОГАУСО «Малмыжский комплексный центр социального обслуживания населения» | 14,95 | 6,03 | 1,9 | 2,06 | 4,55 | 1 | **30,49** |
| 13. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Нолинском районе» | 13,67 | 4,14 | 1,91 | 2,58 | 4,35 | 0,4 | **27,05** |
| 14. | КОГАУСО «Омутнинский комплексный центр социального обслуживания населения» | 13,84 | 6,23 | 1,98 | 2,67 | 4,84 | 0,5 | **30,06** |
| 15. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Оричевском районе» | 14,37 | 7 | 1,45 | 1,85 | 4,16 | 1 | **29,83** |
| 16. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Свечинском районе» | 14,42 | 3,05 | 2 | 1,64 | 3,16 | 0,5 | **24,77** |
| 17. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе» | 14,77 | 5,94 | 2 | 2,5 | 5 | 0,58 | **30,79** |
| 18. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Тужинском районе» | 14,59 | 4,98 | 2 | 2,86 | 4,96 | 1 | **30,39** |
| 19. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе» | 14,07 | 4,22 | 1,5 | 1,9 | 4,16 | 1 | **26,85** |
| 20. | КОГАУСО «Уржумский комплексный центр социального обслуживания населения» | 14,74 | 4,38 | 1,34 | 1,71 | 3,76 | 1 | **26,93** |
| 21. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Юрьянском районе» | 14,52 | 3,96 | 1 | 1,71 | 2,91 | 1 | **25,1** |
| 22. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе» | 13,85 | 6,11 | 1,97 | 2,17 | 4,7 | 0,86 | **29,66** |
| 23. | КОГАУСО «Кировский городской комплексный центр социального обслуживания населения» | 13,67 | 6,46 | 2 | 2,87 | 4,85 | 0,37 | **30,22** |
| 24. | КОГАУСО «Кировский центр социальной помощи семье и детям» | 14,37 | 5,18 | 2 | 2,45 | 4,55 | 1 | **29,55** |
| 25. | КОГКУСО «Кировский комплексный социальный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий» | 13,48 | 4,65 | 1,38 | 1,37 | 3,92 | 1 | **25,8** |

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

**за 2017 год (стационарная форма)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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 «Кирово-Чепецкий реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 14,67 | 5,98 | 2,35 | 5 | 1 | **29** |
| 2. | КОГКУСО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» | 14,4 | 4,31 | 1,55 | 4,1 | 1 | **25,36** |
| 3. | КОГКУСО «Кировский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Вятушка» | 14,45 | 3,9 | 2,89 | 4,67 | 1 | **26,91** |
| 4. | КОГКУСО «Кирово-Чепецкий комплексный центр социального обслуживания населения» | 13,65 | 5,41 | 2,43 | 4,66 | 0 | **26,15** |
| 5. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Слободском районе» | 14,33 | 5,11 | 2,17 | 4,83 | 0 | **26,44** |
| 6. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Подосиновском районе» | 14,37 | 4,15 | 2,21 | 4,91 | 0 | **25,64** |
| 7. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Унинском районе» | 14,17 | 4,7 | 2,07 | 4,31 | 1 | **26,25** |
| 8. | КОГАУСО «Межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения в Яранском районе» | 13,82 | 6,17 | 2,5 | 4,19 | 0 | **26,68** |