

**ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
независимой оценки качества оказания социальных услуг
государственными учреждениями социального обслуживания
Ульяновской области**

(государственный контракт №0168200002415004665-0719300-01 от 23.10.2015)

Индивидуальный предприниматель Новикова М.А. _____

« ____ » _____ 2015 г.

Ульяновск, 2015

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Оценки и рейтинги учреждений по результатам проведённого исследования в разрезе типов учреждений.....	5
1.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (БЛОК I).....	5
1.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (БЛОК II).....	9
1.3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (только для услуг, предоставляемых в нестационарных и полустационарных учреждениях) (БЛОК III).....	11
1.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (БЛОК IV).....	13
1.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность получателей качеством оказания услуг (БЛОК V).....	15
Глава 2. Общий рейтинг учреждений.....	18
Глава 3. Рейтинги учреждений по направлениям.....	21
3.1. Стационарные учреждения для граждан пожилого возраста и инвалидов общего типа (геронтологические учреждения социального обслуживания населения). Сравнение с 2014 г.....	21
3.2. Психоневрологические интернаты.....	23
3.3. Центры реабилитации.....	24
3.4. Центры социального обслуживания.....	24
Глава 4. Выводы и рекомендации по улучшению деятельности учреждений.....	25
4.1. ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске.....	25
4.2. ОГАУСО «Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова».....	30
4.3. ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшут».....	35
4.4. ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде».....	40
4.5. ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Дальнее поле».....	46
4.6. ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка».....	51
4.7. ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Лесной».....	56
4.8. ОГАУСО «Психоневрологический интернат в с. Акшут».....	60
4.9. ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово».....	65
4.10. ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде».....	70
4.11. ОГАУСО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Новоульяновск».....	76
4.12. ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная».....	81
4.13. ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске».....	87
4.14. ОГАУСО «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма.....	92

Введение.

Настоящий отчет составлен по результатам проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Ульяновской области, выполняемой в рамках государственного контракта №0168200002415004665-0719300-01 от 23.10.2015, заключенного между Главным управлением труда, занятости и социального благополучия Ульяновской области и Индивидуальным предпринимателем Новиковой М.А.

Согласно нормативным документам, регулирующим независимую оценку качества оказания услуг¹ и Методике исследования по независимой оценке качества оказания социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Ульяновской области, были использованы следующие методы сбора информации:

1. Кабинетный анализа Интернет-сайта. Был проведен аудит Интернет-сайтов всех 14-ти обследуемых организаций на предмет наличия или отсутствия информации о деятельности организации и другой информации, отраженной в Приказе Минтруда от №995н и ФЗ№442, ст.13 ч.3.

2. Фиксирование факта наличия во время визита в организацию. Факт наличия или отсутствия того или иного параметра работы организации оценивался при визите в организацию и осмотре мест предоставления услуг. Сбор информации проводился по всем обследуемым учреждениям.

3. Фиксирование факта наличия методом контрольного аудита (или "контрольной закупки"). Было проведено исследование взаимодействия организаций с заинтересованными контактными лицами по вопросам, отражающим параметры исследования. Взаимодействие происходило путем телефонного разговора с представителями организаций, в ходе которого выяснялись параметры их работы, указанные в Методике. С целью повышения эффективности независимой оценки, организации о проведении данного аудита заранее не предупреждались. Сбор информации проводился по всем обследуемым учреждениям.

4. Получение информации посредством официального запроса в организацию. Запросы в организации направлялись в каждую из 14-ти организаций от имени Исполнителя. Официальный ответ организации является основой для оценки.

5. Опрос получателей услуг. Опрос получателей услуг проводился с выездом по месту предоставления услуги. Опрос на дому осуществлялся совместно с социальными работниками по формализованной анкете. Опрошено 620 получателей услуг. Выборка составлена согласно требованиям Технического задания (см. пп. 2.3., 2.4., 2.5). Сбор информации проводился по всем обследуемым учреждениям.

6. Получение информации посредством официального запроса Заказчика в организацию. Данная информация предоставлена Заказчиком после получения им ответов от

¹ 1. Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

2. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года №995н.

3. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №391а от 30 августа 2013 г.

обследуемых организаций (Главным управлением труда, занятости и социального благополучия Ульяновской области). Сбор информации проводился по всем обследуемым учреждениям.

Результатами исследования являются:

1. Оценки учреждений по результатам проведённого исследования (в разрезе типов учреждений), в том числе сравнительные оценки показателей 2015 года с показателями 2014 года по 5 стационарным учреждениям социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов общего типа;

2. Общий рейтинг учреждений по типам учреждений;

3. Рейтинг учреждений в разрезе каждого отдельного критерия;

4. Итоговый вывод о работе учреждений в форме презентационных материалов (представлен в Презентации);

5. Конкретные рекомендации по улучшению деятельности каждого из учреждений.

Методики расчета показателей представлены в соответствующих разделах отчета.

Глава 1. Оценки и рейтинги учреждений по результатам проведённого исследования в разрезе типов учреждений.

Показатели качества услуг разбиты по блокам, характеризующим общие критерии оценки. Отдельный блок может содержать несколько пунктов и подпунктов. Показатели и градации оценок представлены в Приложении к Приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 декабря 2014 года №995н.

Оценка по каждому блоку производится посредством суммирования значений входящих в него показателей. В результате по каждому блоку (общему критерию оценки) рассчитаны проценты выполнения показателя (за 100% взята максимальная оценка) и результат в баллах (по шкале от 0 до 10). Оцениваемые организации представлены в виде рейтинга по выполнению каждого показателя. Для удобства оценки в данном разделе представлены в долях от целевого значения.

Интерпретация значений показателей в баллах и в процентах:

0-2,0 баллов, 0-20% – очень плохо.

2,1-4,0 баллов, 21-40% – плохо.

4,1-6,0 баллов, 41-60% – удовлетворительно.

6,1-8,0 баллов, 61-80% – хорошо.

8,1-10 баллов, 81-100% – очень хорошо.

1.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (БЛОК I).

Состав показателей этого блока и методика оценки представлены в Таблице 1.

Таблица 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, методика оценки.

	Показатель	Метод сбора информации	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах
1.	ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I). 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"):			Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3)
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"	Рейтинг учреждений в баллах за декабрь 2015 г. с сайта www.bus.gov.ru	баллы	от 0 до 1
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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ":	Показатель 1.2. имеет 14 подпунктов. Каждому из подпунктов присваивается равное значение, таким образом, выполнение требований о	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100%	0 0,3 0,6 0,9 1

	<p>1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;</p> <p>2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;</p> <p>3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;</p> <p>4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);</p> <p>6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");</p> <p>7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;</p> <p>10) о финансово-хозяйственной деятельности;</p> <p>11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;</p> <p>12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</p> <p>12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; (п. 12.1 введен Федеральным законом от 21.07.2014 N 256-ФЗ)</p> <p>13) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.</p>					<p>наличии информации по каждому подпункту составляет 7,142% (7,142%*14=99,98%). Вычисление показателя производится методом сложения результатов по каждому выполненному подпункту.</p>
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	Фиксирование факта наличия во время визита в организацию	да/нет		1/0	
2.	ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I). Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	Кабинетный анализ Интернет-сайта	да/нет		1/0	
3.	ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I). Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2)				
3.1.	телефон	Фиксирование факта наличия методом	да/нет		1/0	

		контрольного аудита (или "контрольной закупки")		
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет"	Кабинетный анализ Интернет-сайта	да/нет	1/0
4.	ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I). Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1 - 4.2)		
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	Фиксирование факта наличия методом контрольного аудита (или "контрольной закупки")	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
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	Фиксирование факта наличия методом контрольного аудита (или "контрольной закупки")	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
5.	ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I). Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3)		
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	Фиксирование факта наличия методом контрольного аудита (или "контрольной закупки")	возможность имеется/отсутствует	1/0
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	Кабинетный анализ Интернет-сайта	возможность имеется/отсутствует	1/0
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	Фиксирование факта наличия методом контрольного аудита (или "контрольной закупки")	возможность имеется/отсутствует	1/0
6.	ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I). Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:	Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)		
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	Фиксирование факта наличия во время визита в организацию	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	Кабинетный анализ Интернет-сайта	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1
6.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	Кабинетный анализ Интернет-сайта	отсутствует/представлена частично/представлена в полном объеме	0/0,5/1
7.	ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). 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	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

Диаграмма 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, % выполнения показателя

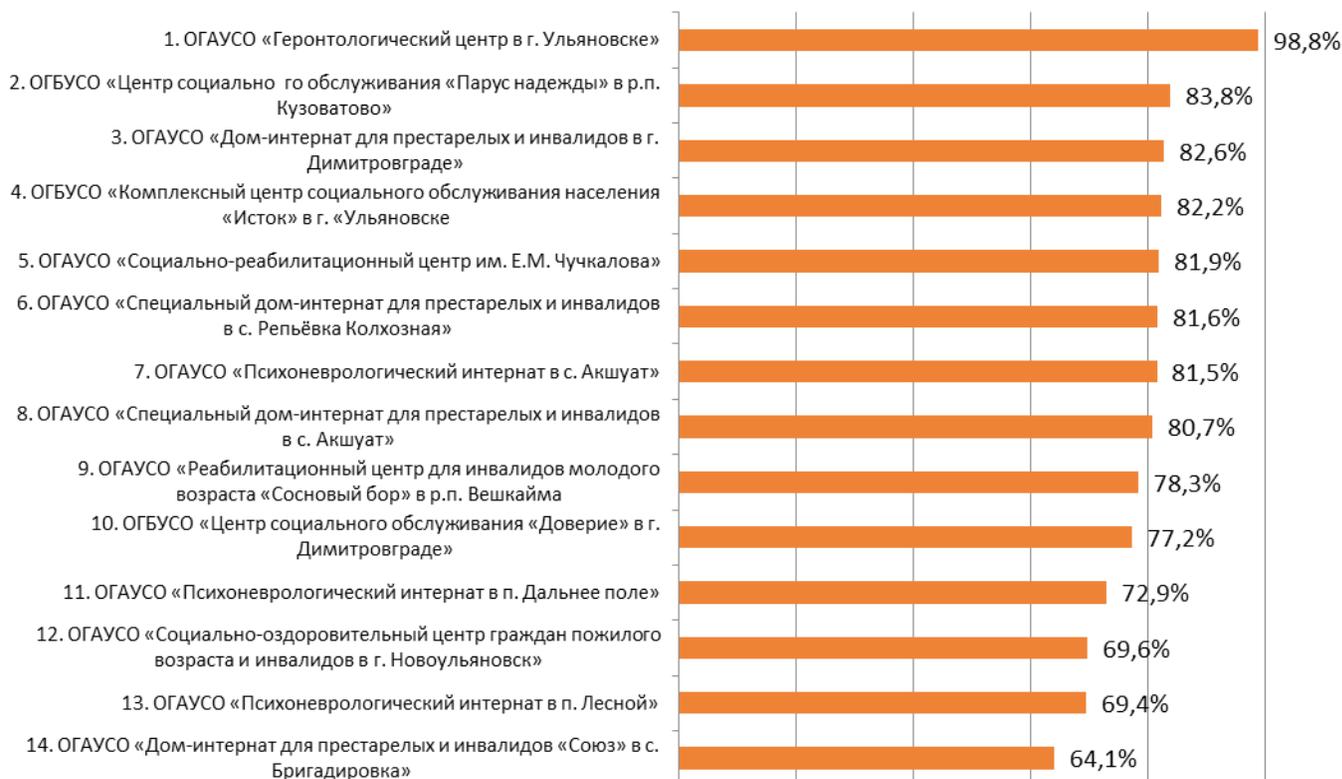


Таблица 2. Значение показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; рейтинги организаций

Рейтинг	Учреждение	Количество набранных баллов (максимальное значение - 15 баллов)	Процент выполнения показателя (доля от максимального значения)
1	ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске»	14,82	98,8%
2	ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	12,58	83,8%
3	ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»	12,39	82,6%
4	ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	12,33	82,2%
5	ОГАУСО «Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова»	12,28	81,9%
6	ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»	12,23	81,6%
7	ОГАУСО «Психоневрологический интернат в с. Акшуат»	12,22	81,5%
8	ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат»	12,10	80,7%
9	ОГАУСО «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма»	11,74	78,3%
10	ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	11,58	77,2%
11	ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Дальнее поле»	10,94	72,9%
12	ОГАУСО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Новоульяновск»	10,43	69,6%
13	ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Лесной»	10,41	69,4%
14	ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка»	9,61	64,1%

Среднее значение выполнения показателя – 11,83 баллов из 15 (или 78,9%).

Максимальное значение показателя получил ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске», составляет 14,82 балла из 15 (выполнение на 98,8%), минимальное значение – 10,9 баллов, получил ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка» (выполнение на 64,1%). Открытость и доступность информации 8 из 14 организаций социального обслуживания составляет более 80% и соответствует оценке «Очень хорошо», показатели остальных 6 организаций выполнены на 60-80%, что соответствует оценке «Хорошо». **Распространенные недостатки открытости и доступности информации: отсутствие официального Интернет-сайта организации; отсутствие версии для инвалидов по зрению; отсутствие необходимой информации на Интернет-сайте, соответствующей нормативам; отсутствие возможности получить телефонной консультации, недостаточное качество информирования получателей услуг.**

1.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (БЛОК II).

Состав показателей этого блока и методика оценки представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

	Показатель	Метод сбора информации	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах
1.	ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). 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:	Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4)		
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)	Фиксирование факта наличия во время визита в организацию	оборудована/частично оборудована/не оборудована	1/0,5/0
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Фиксирование факта наличия во время визита в организацию	доступны/частично доступны/не доступны	1/0,5/0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Фиксирование факта наличия во время визита в организацию	доступно/частично доступно/не доступно	1/0,5/0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	Фиксирование факта наличия во время визита в организацию	(есть/нет)	1/0
2.	ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II). Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
3.	ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II). Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	Фиксирование факта наличия во время визита в организацию	(есть/нет)	1/0
4.	ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Получение информации от Главного управления труда, занятости и социального благополучия	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

		Ульяновской области		
5.	ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II). Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

Диаграмма 2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, % выполнения показателя



Таблица 4. Значение показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, рейтинги организаций

Рейтинг	Учреждение	Количество набранных баллов (максимальное значение - 8 баллов)	Процент выполнения показателя (доля от максимального значения)
1	ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	7,97	99,7%
2	ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшут»	7,94	99,2%
3	ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	7,86	98,3%
4	ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	7,75	96,8%
5	ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске»	7,27	90,9%
6	ОГАУСО «Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова»	6,88	86,0%
7	ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Лесной»	6,88	86,0%
8	ОГАУСО «Психоневрологический интернат в с. Акшут»	6,87	85,9%
9	ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Дальнее поле»	6,86	85,7%
10	ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»	6,69	83,7%
11	ОГАУСО «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма»	6,46	80,8%
12	ОГАУСО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Новоульяновск»	5,73	71,6%
13	ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка»	4,95	61,9%
14	ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»	4,84	60,6%

Среднее значение выполнения показателя – 6,8 баллов из 8 (или 84,8%).

Максимальное значение составило 7,97 баллов из 8 (ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово», показатель выполнен на 99,7%), минимальное значение – 4,84 балла (ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная», выполнение на 60,6%). Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения в 11 из 14 организациях составила более 80%, что соответствует оценке «Очень хорошо». 3 организации получили оценки «Хорошо», выполнив показатель на 60-80%. При этом показатели 2-х организаций (ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка» и ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная») приближены к нижней границе интервала, и рискуют оказаться в зоне оценки «Удовлетворительно».

Распространенные недостатки комфортности условий получения социальных услуг и их доступности: неполное обеспечение доступности 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, неполная укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

1.3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (только для услуг, предоставляемых в нестационарных и полустационарных учреждениях) (БЛОК III).

Состав показателей этого блока и методика оценки представлены в Таблице 5. Данные показатели оценивались только для услуг, предоставляемых в нестационарных и полустационарных учреждениях.

Таблица 5. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (только для услуг, предоставляемых в нестационарных и полустационарных учреждениях).

	Показатель	Метод сбора информации	Единица измерения (характеристика показателя)	Значение показателя в баллах
1.	ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК III). Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 минус 100%. Значение взято по модулю. ²
2.	ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК III). 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)	Опрос получателей услуг	более 30 минут	0
			от 15 до 30 минут	0,5
			менее 15 минут	1

² Изменен метод подсчета показателя для единообразия применения его в интегральном показателе и удобстве подсчета. Математический смысл оценки это не меняет.

Диаграмма 3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (только для услуг, предоставляемых в нестационарных и полустационарных учреждениях), % выполнения показателя



Таблица 6. Значение показателей, характеризующих время ожидания предоставления социальной услуги (только для услуг, предоставляемых в нестационарных и полустационарных учреждениях)

Место в рейтинге	Учреждение	Количество набранных баллов (максимальное значение - 2 баллов)	Процент выполнения показателя (доля от максимального значения)
1	ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске»	2	100%
2	ОГАУСО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Новоульяновск»	2	100%
3	ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске	2	100%
4	ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	2	100%
5	ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	2	100%

Все учреждения, оказывающие услуги в полустационарной и нестационарной форме получили максимальные оценки за соблюдение нормативов времени ожидания приема.

Среднее значение выполнения показателя – 2 балла из 2 (или 100%).

Максимальное время ожидания составило 4,45 минут при нормативе - менее 15 минут.

1.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (БЛОК IV).

Состав показателей этого блока и методика оценки представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

	Показатель	Метод сбора информации	Единица измерения (характеристика) показателя	Значение показателя в баллах
1.	ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.	ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
3.	ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV). 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	Получение информации посредством официального запроса в организацию; ответ принимается с копиями подтверждающих документов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

Диаграмма 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания, % выполнения показателя



Таблица 8. Значение показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

Рейтинг	Учреждение	Количество набранных баллов (максимальное значение - 3 балла)	Процент выполнения показателя (доля от максимального значения)
1	ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Дальнее поле»	2,85	94,9%
2	ОГАУСО «Психоневрологический интернат в с. Акшуат»	2,18	72,7%
3	ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Лесной»	2,16	72,0%
4	ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	2,14	71,4%
5	ОГАУСО «Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучалова»	2,13	70,9%
6	ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	2,11	70,5%
7	ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат»	2,05	68,4%
8	ОГАУСО «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма	2,05	68,2%
9	ОГАУСО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Новоульяновск»	2,05	68,2%
10	ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка»	2,03	67,7%
11	ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	2,00	66,7%
12	ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»	1,93	64,2%
13	ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»	1,87	62,4%
14	ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске»	1,87	62,4%

Среднее значение выполнения показателя – 2,1 балла из 3 (или 70,0%).

Максимальное значение составляет 2,85 балла из 3 (показатель выполнен на 94,9%), минимальное значение – 1,87 балла (выполнение на 62,4%). Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания лишь в 1 из 14 организаций превышает 80% и получает оценку «Очень хорошо», это ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Дальнее поле» (2,85 баллов, 94,9% выполнения). Остальные организации выполняют данный показатель на 62-72%, что соответствует оценке «Хорошо».

Наименьшие оценки за доброжелательность, вежливость, компетентность работников получили: ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная», ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» (по 1,87 баллов, 62,4% выполнения).

Распространенные недостатки показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания: малая 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. Недостаточно высокие оценки доброжелательности, вежливости, внимательности персонала организаций и уровня их компетентности встречались редко, но все же имеют место.

1.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность получателей качеством оказания услуг (БЛОК V).

Состав показателей этого блока и методика оценки представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Показатели, характеризующие удовлетворенность получателей качеством оказания услуг.

	Показатель	Метод сбора информации	Единица измерения показателя	Значение показателя в баллах
1.	ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.	ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:		%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах
2.1.	жилым помещением	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.3.	питанием	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.6.	хранением личных вещей	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
2.13.	оперативностью решения вопросов	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
3.	ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100
4.	ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). 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):	Фиксирование факта наличия во время визита в организацию	более 5 жалоб	0
			менее 5 жалоб	0,5
			жалоб не зарегистрировано	1
5.	ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	Опрос получателей услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100

Диаграмма 5. Удовлетворенность получателей качеством оказания услуг, % выполнения показателя



Таблица 10. Значение показателей, характеризующих удовлетворённость получателей качеством оказания услуг

Рейтинг	Учреждение	Количество набранных баллов (максимальное значение - 5 баллов)	Процент выполнения показателя (доля от максимального значения)
1	ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	4,90	98,0%
2	ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	4,81	96,2%
3	ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка»	4,75	95,0%
4	ОГАУСО «Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова»	4,74	94,7%
5	ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	4,70	93,9%
6	ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»	4,52	90,3%
7	ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске»	4,30	86,0%
8	ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшут»	4,27	85,4%
9	ОГАУСО «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма»	4,18	83,5%
10	ОГАУСО «Психоневрологический интернат в с. Акшут»	4,09	81,8%
11	ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Дальнее поле»	4,06	81,1%
12	ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Лесной»	4,04	80,8%
13	ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»	3,96	79,1%
14	ОГАУСО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Новоульяновск»	3,94	78,7%

Среднее значение выполнения показателя – 4,4 балла из 5 (или 87,5%).

Максимальное значение показателя составило 4,90 баллов из 5 (ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске), показатель выполнен на 98,0%), минимальное значение – 3,18 баллов (ОГАУСО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Новоульяновск», выполнен на 63,5%). Удовлетворенность получателей услуг качеством их оказания в 12 из 14 организаций составляет более 80%, что соответствует оценке «Очень хорошо». 2 организации получили оценку «Хорошо», показатель выполнен на 60-80%.

Лидерами рейтинга, выполняющими критерии показателя более чем на 90%, являются: ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске (4,90 баллов, 98,0% выполнения), ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка» (4,75 баллов, 95% выполнения), ОГАУСО «Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова» (4,74 балла, 94,7% выполнения), ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде» (4,52 балла, 90,3% выполнения).

Наименьшие оценки удовлетворенности качеством оказания услуг получили: ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» (3,30 баллов, 66,0% выполнения), ОГАУСО «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма (3,18 баллов, 63,5% выполнения).

Распространенные недостатки показателей, характеризующих удовлетворенность получателей качеством оказания услуг: недостаточно высокие доли получателей услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг; в некоторых учреждениях встречаются получатели услуг, не удовлетворенные жилым помещением, питанием, порядком оплаты услуг, оперативностью решения вопросов, оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением и его содержанием, хранением личных вещей; недостаточно высокие доли получателей услуг, готовых рекомендовать организацию родственникам и знакомым, которые нуждаются в аналогичных услугах.

Глава 2. Общий рейтинг учреждений.

Методика получения интегральной оценки качества работы организации социального обслуживания и общего рейтинга учреждений социального обслуживания основана на Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №391а от 30 августа 2013 г.).

Интегральная оценка качества работы организации социального обслуживания I_k рассчитывается по следующей формуле:

$$I_k = \sum_{i=1}^n w_i \times k_i^{10}, \text{ где:}$$

k_i^{10} – значение показателя k_i по десятибалльной шкале;

w_i – значение весового коэффициента показателя k_i , при этом сумма всех весовых коэффициентов $\sum_{i=1}^n w_i = 1$.

Значения весовых коэффициентов показателей k_i установлены с учетом общей значимости набора показателей по общим критериям.

Таблица 11. Критерии значимости показателей

Общий критерий	Значимость
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	0,1
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	0,2
Время ожидания в очереди при получении социальных услуг	0,05
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания	0,1
Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания	0,55

Приведение показателей качества работы организации социального обслуживания к сопоставимым значениям по десятибалльной шкале рекомендуется производить следующими способами:

- для показателей, увеличение значений которых характеризует повышение качества работы организации социального обслуживания, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале. В этом случае значения k_i^{10} по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\text{мин}}}{k_i^{\text{макс}} - k_i^{\text{мин}}} \times 10, \text{ где:}$$

k_i - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{макс}}$ - максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{мин}}$ – минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

- для показателей, увеличение значений которых характеризует снижение качества работы организации социального обслуживания населения, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десяти балльной

шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десяти балльной шкале. В этом случае значения k_i^{10} по оцениваемым организациям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\max}}{k_i^{\min} - k_i^{\max}} \times 10, \text{ где:}$$

k_i - значение показателя в исходной единице измерения;

k_i^{\min} – минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

k_i^{\max} - максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

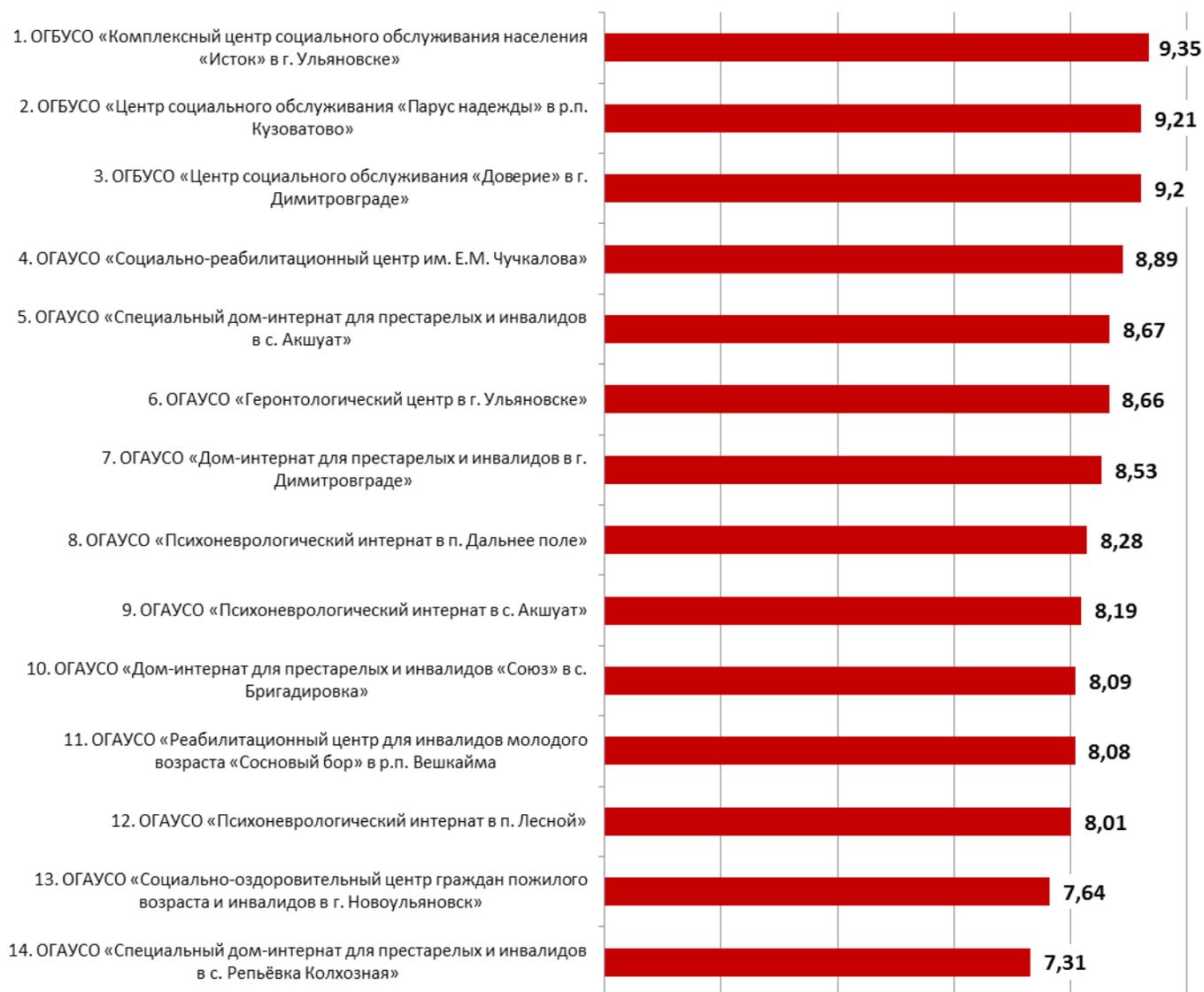
В соответствии с данной формулой получены следующие значения интегральной оценки качества работы организации социального обслуживания для каждой из организаций и их рейтинги (см. Диаграмму 6, Таблицу 12).

Значения интегральных показателей составляют от 7,31 баллов (оценка «Хорошо») до 9,35 баллов (оценка «Очень хорошо»).

Таблица 12. Значения интегрального показателя качества услуг организаций социального обслуживания

Место в рейтинге	Наименования учреждения	Интегральный показатель качества услуг организаций социального обслуживания (от 0 до 10 баллов)	Интерпретация оценки
1	ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске»	9,35	Очень хорошо
2	ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»	9,21	Очень хорошо
3	ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»	9,20	Очень хорошо
4	ОГАУСО «Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова»	8,89	Очень хорошо
5	ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшут»	8,67	Очень хорошо
6	ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске»	8,66	Очень хорошо
7	ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»	8,53	Очень хорошо
8	ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Дальнее поле»	8,28	Очень хорошо
9	ОГАУСО «Психоневрологический интернат в с. Акшут»	8,19	Очень хорошо
10	ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка»	8,09	Очень хорошо
11	ОГАУСО «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма	8,08	Очень хорошо
12	ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Лесной»	8,01	Очень хорошо
13	ОГАУСО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Новоульяновск»	7,64	Хорошо
14	ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»	7,31	Хорошо

Диаграмма 6. Интегральные показатели качества работы социальных учреждений, баллы



Глава 3. Рейтинги учреждений по направлениям.

Средняя интегральная оценки учреждений по направлениям колеблется от 8,16 баллов до 9,25 баллов (оценка «Очень хорошо»). Самые лучшие оценки принадлежат центрам социального обслуживания (средняя интегральная оценка составила 9,25 баллов), на втором месте находятся геронтологические учреждения социального обслуживания (8,25 баллов), на третьем – центры реабилитации (8,2 балла), и на четвертом – психоневрологические интернаты (8,16 баллов).

Таблица 13. Средние интегральные оценки по направлениям, баллы

Центры социального обслуживания	9,25
Геронтологические учреждения социального обслуживания населения	8,25
Центры реабилитации	8,20
Психоневрологические интернаты	8,16

3.1. Стационарные учреждения для граждан пожилого возраста и инвалидов общего типа (геронтологические учреждения социального обслуживания населения). Сравнение с 2014 г.

Независимая оценка качества предоставления услуг стационарными учреждениями для граждан пожилого возраста и инвалидов общего типа проводилась в 2014 г. Состав показателей в 2014 г. отличается от состава показателей в 2015 г., ввиду чего возможно некорректное представление данных в динамике. Показатели 2015 г. представлены в формате 10-балльной шкалы (доля выполнения показателя, деленная на 10). В Таблицах 14-15 приведена динамика показателей и проблемные точки, которым необходимо уделить внимание. Колебания значений показателей в пределах 0,49 баллов оцениваются как отсутствие изменений, колебания в пределах 0,5-1,49 баллов – как небольшие ухудшения/улучшения, колебания на 1,5 баллов и более – как значительные ухудшения/улучшения.

Диаграмма 7. Интегральные показатели качества работы геронтологических социальных учреждений (2014 и 2015 гг.), баллы



Таблица 14. Динамика интегральных показателей по геронтологическим учреждениям (сравнение с 2014 г.)

	2014 г.	2015 г.	Оценка	Динамика	Рекомендации
ИНТЕГРАЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ³					
ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске»	9,1	8,7	Хорошо	Без изменений	
ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»	9,1	8,5	Очень хорошо	Небольшое ухудшение	Требует внимания
ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшут»	9,6	8,7	Очень хорошо	Небольшое ухудшение	Требует внимания
ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка»	9,6	8,1	Очень хорошо	Значительное ухудшение	Требует внимания
ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»	8,2	7,3	Хорошо	Небольшое ухудшение	Требует внимания

Значение интегрального показателя качества обслуживания по всем учреждениям снизилось за последний год. Тем не менее, оценки остались на уровне «Хорошо» и «Очень хорошо».

Таблица 15. Динамика показателей по геронтологическим учреждениям социального обслуживания (сравнение с 2014 г.)

	2014 г.	2015 г.	Оценка	Динамика	Рекомендации
БЛОК 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.					
	Информированность о работе учреждения, открытость и доступность информации	Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания			
ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске»	8,9	9,9	Очень хорошо	Небольшое улучшение	
ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»	9,2	8,3	Очень хорошо	Небольшое ухудшение	Требует внимания
ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшут»	9,3	8,1	Очень хорошо	Небольшое ухудшение	Требует внимания
ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка»	9,9	6,4	Хорошо	Значительное ухудшение	Требует внимания
ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»	7,8	8,2	Очень хорошо	Без изменений	
БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения					
	Комфортность условий проживания, в том числе и для людей с ограниченными возможностями по здоровью	Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения			
ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске»	9,2	9,1	Очень хорошо	Без изменений	
ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»	9,3	8,4	Очень хорошо	Небольшое ухудшение	Требует внимания
ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшут»	9,5	9,9	Очень хорошо	Без изменений	
ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка»	9,6	6,2	Хорошо	Значительное ухудшение	Требует внимания
ОГАУСО «Специальный дом-интернат для	8	6,1	Удовлет	Значительное	Требует

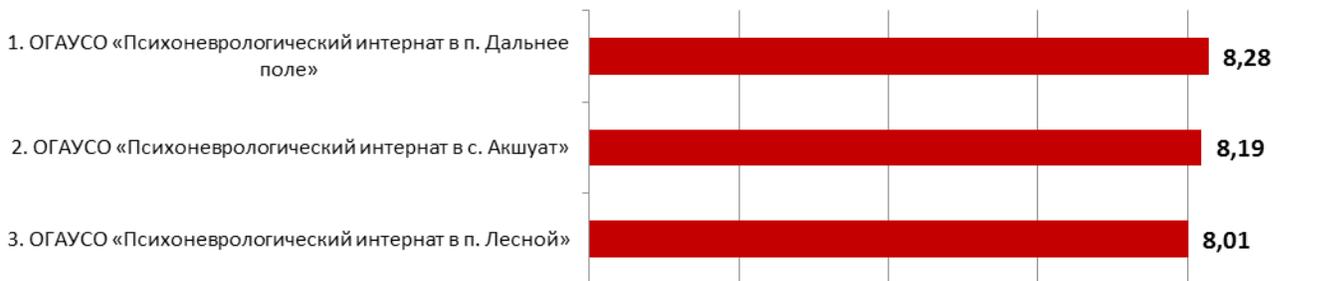
³ Интегральный показатель рассчитан в ходе текущего исследования с использованием весов и показателей по каждому из критериев оценки. Ввиду отсутствия в 2015 г. показателей времени ожидания в очереди оказания услуги (в 2014 г. в нее включались другие показатели), вес данного показателя (0,05) перераспределен в пользу показателей Блока 2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (0,25). Напомним, сумма весов должна быть равна 1, поэтому веса не используемых показателей должны быть учтены в других показателях.

	2014 г.	2015 г.	Оценка	Динамика	Рекомендации
престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»			воритель но	ухудшение	внимания
БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (только для услуг, предоставляемых в нестационарных и полустационарных учреждениях)					
	Период (время) ожидания в очереди на получение соц. услуг	Время ожидания предоставления социальной услуги			
ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске»	8,7	10	Очень хорошо	Небольшое улучшение	
ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»	8,9	Не предоставляются услуги данного типа			
ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшут»	9,6	Не предоставляются услуги данного типа			
ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка»	9,8	Не предоставляются услуги данного типа			
ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»	6,9	Не предоставляются услуги данного типа			
БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания					
	Отношение персонала (вежливость, доброжелательность), его компетентностью	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания			
ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске»	9,2	6,2	Хорошо	Значительное ухудшение	Требуется внимания
ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»	9,3	6,4	Хорошо	Значительное ухудшение	Требуется внимания
ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшут»	9,6	6,8	Хорошо	Значительное ухудшение	Требуется внимания
ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка»	9,5	6,8	Хорошо	Значительное ухудшение	Требуется внимания
ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»	8,7	6,2	Хорошо	Значительное ухудшение	Требуется внимания
БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность получателей качеством оказания услуг					
Формулировка показателя	Общее качество и уровень обслуживания	Удовлетворённость получателей качеством оказания услуг			
ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске»	9,1	8,6	Хорошо	Небольшое ухудшение	Требуется внимания
ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»	9	9,0	Очень хорошо	Без изменений	
ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшут»	9,6	8,5	Очень хорошо	Небольшое ухудшение	Требуется внимания
ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка»	9,5	9,5	Очень хорошо	Без изменений	
ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»	8,4	7,9	Хорошо	Небольшое ухудшение	Требуется внимания

3.2. Психоневрологические интернаты.

Интегральные показатели качества услуг психоневрологических интернатов колеблются от 8,01 до 8,28 баллов, оценка «Очень хорошо».

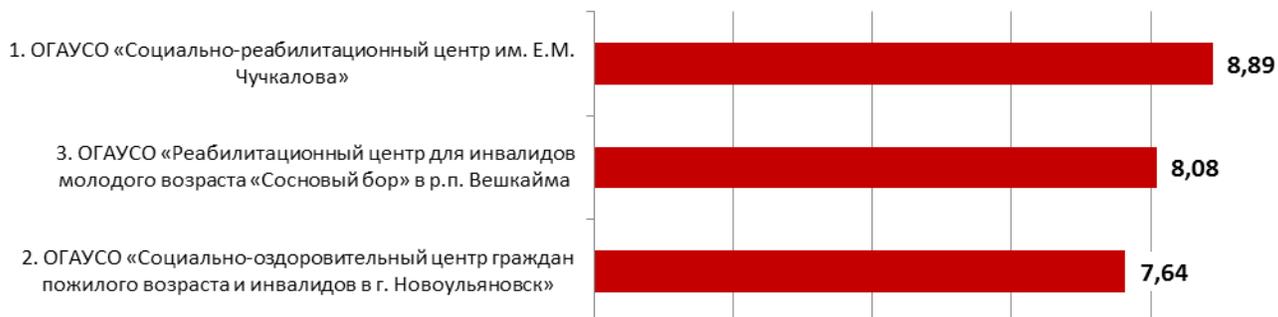
Диаграмма 8. Интегральные показатели качества работы психоневрологических интернатов, баллы



3.3. Центры реабилитации.

Интегральные показатели качества услуг центров реабилитации колеблются значительно: от 7,64 баллов («Хорошо») до 8,89 баллов («Очень хорошо»).

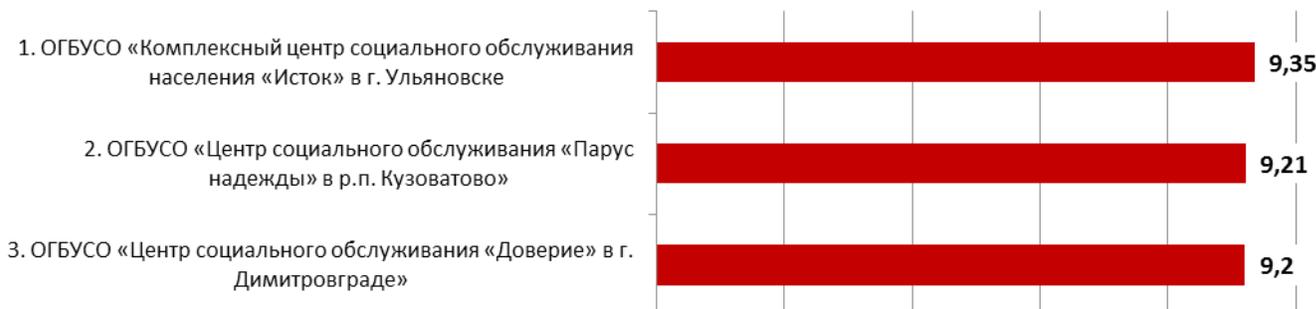
Диаграмма 9. Интегральные показатели качества работы центров реабилитации, баллы



3.4. Центры социального обслуживания.

Интегральные показатели качества услуг центров социального обслуживания сильно отличаются друг от друга: оценка «Комплексного центра социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске составила 9,35 баллов (лучшая оценка из всех социальных учреждений, оценка «Очень хорошо»), оценка остальных двух учреждений – 9,2-9,21 баллов (оценка «Очень хорошо»).

Диаграмма 10. Интегральные показатели качества работы центров социального обслуживания, баллы



Глава 4. Выводы и рекомендации по улучшению деятельности учреждений.

В данном разделе представлены рекомендации по улучшению работы учреждений, основанные на проведенном исследовании. В частности, указаны показатели и параметры работы, которые необходимо улучшить для получения лучшей оценки в следующем отчетном периоде.

4.1. ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Исток» в г. Ульяновске

Результаты независимой оценки.

БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I).** Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")). Значение данного показателя составляет **2,6 баллов из 3 баллов, необходимо улучшить ряд параметров.**

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) за декабрь 2015 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **0,6 балла из 1 балла и требует улучшения.**

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. Значение показателя составляет **1 балла из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I).** Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Интернет-сайт учреждения имеет возможности увеличения шрифта для слабовидящих посетителей. Значение показателя составляет **1 балла из 1, целевое значение достигнуто.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I).** Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др. По

результатам контрольного аудита **целевое значение показателя достигнуто (2 балла из 2)**, взаимодействие посредством телефонной связи и сети Интернет реализовано.

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I).** Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.

Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков – 100%, доля результативных обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений – 100%. **Показатель достигнут (2 балла из 2).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I).** Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг.

Возможность направления заявления (жалоб) лично в организацию, по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания – реализованы. В электронной форме на сайте организации возможности направить заявление (жалобу) нет. Показатель требует улучшения: **значение составляет 2 балла из 3, и требует улучшения.**

6. **ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I).** Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет".

По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайта установлено, что в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания и на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа власти информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг есть, на официальном сайте организации в сети Интернет информация отсутствует. **Показатель составляет 2 балла из 3, и требует улучшения.**

7. **ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I).** 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. Значение показателя составляет **73%, и может быть улучшено.**

БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II).** 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, в том числе:

- 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)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения
- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения
- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Значение показателя составляет 4 балла из 4, все условия доступа к объектам соблюдены.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II).** Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,99 баллов из 1, показатель не требует улучшения.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II).** Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. **Показатель составляет 1 баллов из 1, целевое значение достигнуто.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II).** Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 76% и требует улучшения.**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II).** Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 1 баллов из 1, целевое значение достигнуто.**

БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК III).** Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных. **Показатель достигнут, составляет 1 балл из 1.** Никто из опрошенных получателей услуг не ожидал приема больше нормативного срока. Средний срок ожидания предоставления услуги соответствует нормативам.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК III).** 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). **Значение показателя составляет 3 минуты, показатель достигнут (1 балл из 1).**

БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 100% опрошенные получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, **целевое значение показателя достигнуто (1 балл из 1).**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. Все опрошенные получатели услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания (100%), **показатель выполнен (1 балл из 1).**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV).** 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. **13% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,13 баллов из 1).**

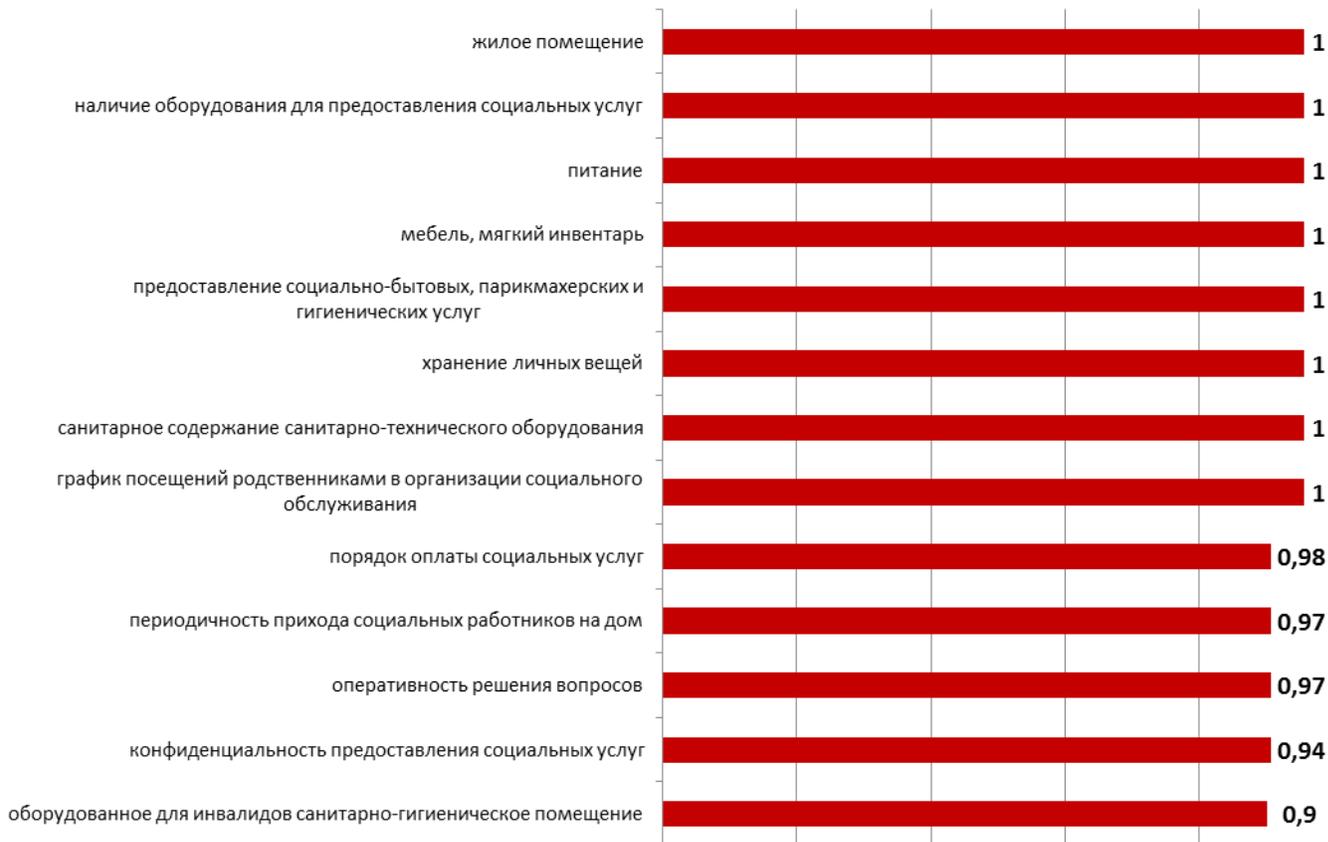
БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 99% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,99 баллов из 1, улучшения не требует.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных.

Среднеарифметическое значение показателей составляет 91% (0,91 балл из 1 балла, показатель может быть улучшен). В Диаграмме 11 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл -100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг).

Диаграмма 11. Оценка параметров условий предоставления услуг, баллы



Оценки всех параметров условий предоставления услуг составляют более 0,9 баллов (более 90% от числа опрошенных удовлетворены ими).

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. Все опрошенные получатели услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера (100%), **показатель выполнен (1 балл из 1).**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V).** 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). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2015 г., **показатель выполнен (1 балл из 1).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 99% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. **Показатель составляет 0,99 балла из 1, и не требует улучшения.**

Рекомендации по результатам независимой оценки.

1. Дополнить информацию на Интернет-сайте организации следующими разделами:

- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
- формой обратной связи с возможностью подачи заявлений (жалоб).

2. Следующие разделы Интернет-сайта дополнить информацией:

- Раздел о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги – информацией о тарифах на социальные услуги;

- Раздел о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – информацией за 2014 и 2015 гг.;

- Раздел о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – информацией о фактическом количестве свободных мест за отчетные периоды (на конкретную дату);

- Раздел об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – информацией, указанной в заголовке раздела;

- Раздел о действующих лицензиях – обновить, разместив действующие лицензии.

3. Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.

4. Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся.

5. Повысить укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

6. Регулярно проводить повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

7. Рассмотреть возможности улучшения оборудования санитарно-гигиенических помещений для инвалидов.

4.2. ОГАУСО «Социально-реабилитационный центр им. Е.М. Чучкалова»

Результаты независимой оценки.

БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I).** Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")). Значение данного показателя составляет **2,6 баллов из 3, показатель требует улучшения.**

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) за декабрь 2015 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **0,6 балла из 1, требуется улучшение показателя.**

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. Значение показателя составляет **1 балла из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I).** Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Официальный сайт не адаптирован для инвалидов по зрению. **Значение показателя составляет 0 баллов из 1, требуется улучшение.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I).** Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др. По результатам контрольного аудита **целевое значение показателя достигнуто (2 балла из 2)**, взаимодействие посредством телефонной связи и сети Интернет реализовано.

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I).** Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.

Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков – 100%, 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 – 100%. **Показатель достигнут (2 балла из 2).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I).** Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Возможность направления заявлений (жалоб) лично, в электронной форме в организацию социального обслуживания, по

телефону «горячей» линии уполномоченного органа подтверждена. Значение **показателя – 3 балла из 3. Целевое значение достигнуто.**

6. **ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I).** Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет".

По результатам аудита, информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг имеется в общедоступных местах в организации и на официальном сайте уполномоченного органа власти. На официальном сайте организации данная информация отсутствует. **Значение показателя составило 2 балла из 3, показатель требует улучшения.**

7. **ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I).** 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. **Значение показателя составляет 0,68 баллов из 1 (68% опрошенных удовлетворены указанными параметрами информации работы организации), необходимо улучшение.**

БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II).** 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, в том числе:

- 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)
- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения
- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения
- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Значение показателя составляет 3 балла из 4. Показатель требует улучшения. Отсутствуют видео- и аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II).** Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,97 баллов из 1, улучшения не требует.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II).** Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. **Показатель составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II).** Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. По

результатам мониторинга укомплектованность составляет **0,96 балла из 1 (96%), срочного улучшения не требует.**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II).** Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,96 баллов из 1, улучшения не требует.** Содержание и благоустройство помещения удовлетворяет 97,1% пользователей услуг, содержание и благоустройство территории учреждения – 94,1% пользователей.

БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги. Не оценивался ввиду оказания стационарных услуг.

БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. Все опрошенные получатели услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания (100%), **целевое значение показателя достигнуто (1 балл из 1).**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. Все опрошенные получатели услуг высоко оценили компетентность работников учреждения (100%), **показатель выполнен (1 балл из 1).**

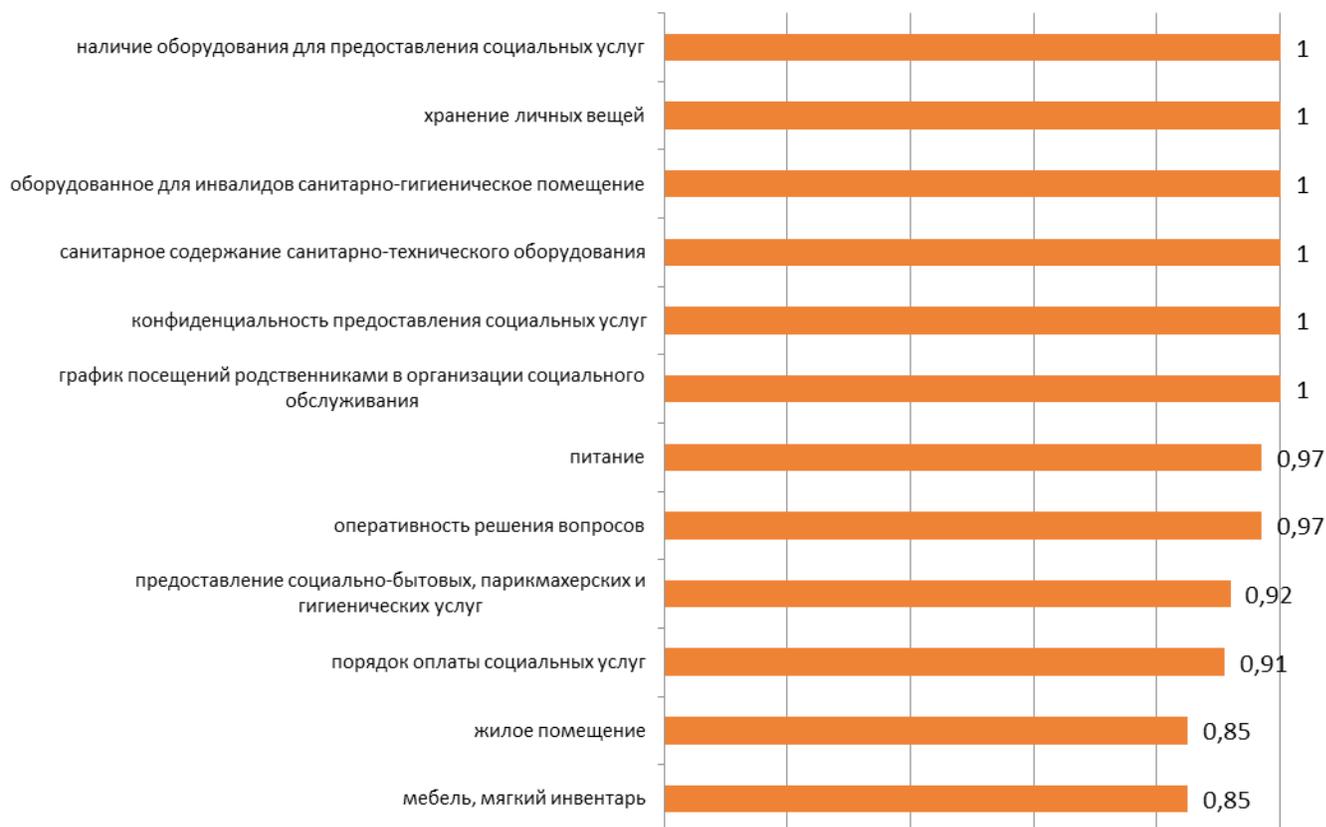
3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV).** Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. 13% работников прошли повышение квалификации, **показатель требует улучшения (0,13 баллов из 1).**

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 85% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения услуг организации. **Значение показателя составляет 0,85 баллов из 1, показатель может быть улучшен.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных. Среднеарифметическое значение показателей составляет 88% (0,88 балл из 1 балла, показатель может быть улучшен). В Диаграмме 12 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл -100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг).

Диаграмма 12. Оценка параметров условий предоставления услуг, баллы



Оценки всех параметров условий предоставления услуг составляют более 0,85 баллов (более 85% от числа опрошенных удовлетворены ими). Значения показателей не требуют немедленного улучшения.

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. Все опрошенные получатели услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера (100%), **показатель выполнен (1 балл из 1).**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V).** 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). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2015 г., **показатель выполнен (1 балл из 1).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. Все опрошенные получатели услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, **показатель составляет 1 из 1 балла и является достигнутым.**

Рекомендации по результатам независимой оценки.

1. Дополнить информацию на Интернет-сайте организации следующими разделами:
 - о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
 - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
 - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
 - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
 - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.
2. Следующие разделы Интернет-сайта дополнить информацией:
 - раздел об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – информацией за 2013-2015 гг.;
 - о финансово-хозяйственной деятельности – информацией о фактическом выполнении параметров ФХД,
 - о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре – информацией о правилах внутреннего распорядка получателей услуг.
3. Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.
4. Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.
5. Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся.
6. При условии предоставления услуг лицам с нарушением функций слуха и зрения, оборудовать помещение видео- и аудиоинформаторами.
7. Рассмотреть возможность улучшения качества жилого помещения, в том числе, качества мебели и мягкого инвентаря.

4.3. ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат»

Результаты независимой оценки.

БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I).** Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"). Значение данного показателя составляет **2,6 баллов из 3 баллов, необходимо улучшить ряд параметров.**

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) за декабрь 2015 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Проанализирована информация, размещенная на сайте <http://domakshuat.ulpni.ru/>. Показатель составляет **0,6 балла из 1 балла и требует улучшения.**

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. Значение показателя составляет **1 балла из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I).** Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Официальный сайт не адаптирован для инвалидов по зрению. **Значение показателя составляет 0 баллов из 1, он требует доработки.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I).** Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др. По результатам контрольного аудита **целевое значение показателя достигнуто (2 балла из 2), взаимодействие посредством телефонной связи и сети Интернет реализовано.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I).** Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.

Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков – 100%, 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 – 100%. **Показатель достигнут (2 балла из 2).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I).** Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Возможность направления

заявлений (жалоб) лично, в электронной форме в организацию социального обслуживания, по телефону «горячей» линии уполномоченного органа - подтверждена. Значение **показателя – 3 балла из 3. Целевое значение показателя достигнуто.**

6. **ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I).** Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет".

По результатам аудита, информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг имеется в общедоступных местах в организации и на официальном сайте уполномоченного органа власти. На сайте <http://domakshuat.ulpni.ru/> данная информация отсутствует. **Значение показателя составило 2 балла из 3, и требует улучшения.**

7. **ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I).** 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. **Значение показателя составляет 0,5 баллов из 1 (50% получателей услуги удовлетворены качеством, полнотой, доступностью информации). Показатель требует улучшения.**

БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II).** 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, в том числе:

- 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)
- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения
- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения
- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Значение показателя составляет 4 балла из 4, целевое значение достигнуто.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II).** Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 1 балл из 1 (100% опрошенных удовлетворены доступностью), целевое значение достигнуто.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II).** Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. **Показатель составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II).** Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. По результатам мониторинга укомплектованность составляет **0,94 балла из 1 (94%) и не требует немедленного улучшения.**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II).** Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 1 балл из 1 (100% получателей услуг дают хорошие оценки), целевое значение достигнуто.** Содержание и благоустройство помещения и территории учреждения удовлетворяет всех респондентов.

БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги. Не оценивался ввиду оказания стационарных услуг.

БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 90% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 0,9 баллов из 1 и может быть улучшено.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. Все опрошенные получатели услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания (100%), **показатель выполнен (1 балл из 1).**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV).** 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. **15% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,15 баллов из 1).**

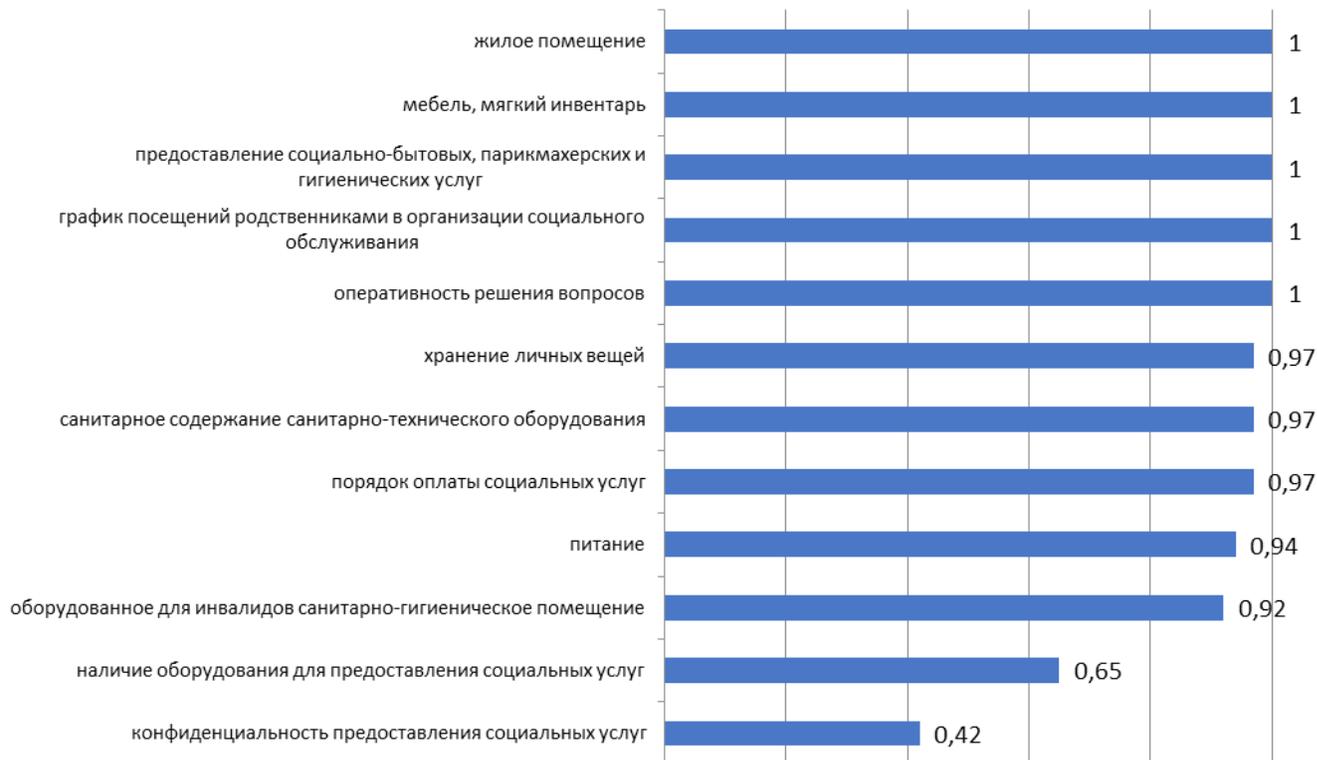
БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 59% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,59 баллов из 1, и требует улучшения.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных. Среднеарифметическое значение показателей составляет **83% (0,83 балл из 1 балла, показатель может быть улучшен).** В Диаграмме 13 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в

баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл – 100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг).

Диаграмма 13. Оценка параметров условий предоставления услуг, баллы



Всего 42% пользователей услуг довольны конфиденциальностью предоставляемых услуг и 65% - наличием оборудования для предоставления социальных услуг (по поводу обоих этих параметров остальные респонденты затруднились ответить). Данные параметры требуют внимания.

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 97% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель не требует улучшения (0,97 баллов из 1).**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V).** Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб потребителей на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2015 г., **показатель выполнен (1 балл из 1).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 88% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, **показатель составляет 0,88 из 1 балла и может быть улучшен.**

Рекомендации по результатам независимой оценки.

1. Дополнить информацию на Интернет-сайте <http://domakshuat.ulpni.ru/> следующими разделами:

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

2. Следующие разделы Интернет-сайта <http://domakshuat.ulpni.ru/> дополнить информацией:

- раздел о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги - дополнить информацией о тарифах.

- раздел о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – дополнить информацией об отчетном периоде размещенной информации и отдельно о численности получателей услуг по каждому виду финансирования;

- раздел о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – дополнить информацией об отчетном периоде размещенной информации;

- раздел о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации – дополнить информацией о действующих лицензиях;

- раздел о финансово-хозяйственной деятельности – дополнить информацией о выполнении планов ФХД;

- раздел о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре – проверить наличие информации на 2015 г. и разместить недостающую информацию за отчетный период.

- раздел о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний – дополнить информацией об отчетном периоде размещенной информации.

3. Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.

4. Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.

5. Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся.

6. Регулярно проводить повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности.

4.4. ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Дмитровграде»

Результаты независимой оценки.

БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I).** Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")). Значение показателя составляет **2,6 баллов из 3, необходимо улучшить ряд параметров.**

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) за декабрь 2015 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **0,6 балла из 1 и требует улучшения.**

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. Значение показателя составляет **1 балла из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I).** Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Официальный сайт не адаптирован для инвалидов по зрению. **Значение показателя составляет 0 баллов из 1, он требует доработки.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I).** Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др. По результатам контрольного аудита **целевое значение показателя достигнуто (2 балла из 2)**, взаимодействие посредством телефонной связи и сети Интернет реализовано.

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I).** Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.

Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков – 100%, 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 – 100%. **Показатель достигнут (2 балла из 2).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I).** Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Возможность направления заявлений (жалоб) лично, в электронной форме в организацию социального обслуживания, по телефону «горячей» линии уполномоченного органа - подтверждена. Значение **показателя – 3 балла из 3. Целевое значение достигнуто.**

6. **ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I).** Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет".

По результатам аудита, информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг имеется в общедоступных местах в организации и на официальном сайте уполномоченного органа власти. На официальном сайте организации данная информация отсутствует. Значение показателя составило 2 балла из 3, он требует улучшения.

7. **ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I).** 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. Значение показателя составляет 0,79 баллов из 1 (79% респондентов удовлетворены информированием). Значение показателя может быть улучшено.

БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II).** 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, в том числе:

- 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)
- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения
- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения
- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Значение показателя составляет 3 балла из 4, показатель требует улучшения в части усовершенствования входных зон для маломобильных групп населения, оборудования санитарно-гигиенических помещений.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II).** Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II).** Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. Показатель составляет 1 баллов из 1, **целевое значение достигнуто.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II).** Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 0,74 из 1 (74%) и требует улучшения.**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II).** Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,96 баллов из 1, показатель не требует улучшения.** Содержание и благоустройство помещения удовлетворяет всех получателей услуг (100%), содержание и благоустройство территории учреждения удовлетворяет 91,3% опрошенных.

БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги. Не оценивался ввиду оказания стационарных услуг.

БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 80% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 0,8 балла из 1, следует уделить внимание показателю.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 90% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, значение показателя составляет 0,9 балла из 1. **Значение показателя не требует срочного улучшения.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV).** 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. 21% работников прошли повышение квалификации, **показатель требует улучшения (0,21 баллов из 1).**

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 76% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,76 баллов из 1, и требует улучшения.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных. **Среднеарифметическое значение показателей составляет 86% (0,86 баллов из 1 балла, показатель может быть улучшен).** В Диаграмме 14 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл -100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг).

Оценки всех параметров условий предоставления услуг составляют более 0,8 баллов (более 80% от числа опрошенных удовлетворены ими). Наименьшее значение удовлетворённости получено в отношении оборудования для предоставления социальных услуг (остальные респонденты затруднились ответить). Наибольшее количество негативных оценок дано в отношении мебели и мягкого инвентаря (8,7%).

Диаграмма 14. Оценка параметров условий предоставления услуг, баллы



3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных,

досуговых), от общего числа опрошенных. 96% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **значение показателя составляет 0,96 баллов из 1, срочного улучшения показателя не требуется.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V).** Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб потребителей на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2015 г., **показатель выполнен (1 балл из 1).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 93% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, **показатель составляет 0,93 из 1 балла и не требует срочных улучшений.**

Рекомендации по результатам независимой оценки.

1. Дополнить информацию на Интернет-сайте организации следующими разделами:

- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

2. Проверить соответствие информации, содержащейся на Интернет-сайте организации, нормативным требованиям и запустить его в рабочем режиме (на январь 2015 г. Интернет-сайт находился в разработке и не функционировал). Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.

3. Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.

4. Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся.

5. Повысить укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

6. Следует уделить внимание развитию доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания, проводить беседы, консультации, следить за подбором персонала, соответствующего требованиям данного показателя.

7. Регулярно проводить повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.

8. Рассмотреть возможности усовершенствования входных зон для маломобильных групп населения, оборудования санитарно-гигиенических помещений, оборудования для предоставления социальных услуг.

4.5. ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Дальнее поле»

БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I).** Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")). Значение данного показателя составляет **2,6 баллов из 3 баллов, необходимо улучшить ряд параметров.**

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) за декабрь 2015 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Проанализирована информация, размещенная на сайте <http://dalneepole.ulpni.ru/>. Показатель составляет **0,6 баллов из 1 и требует улучшения.**

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. Значение показателя составляет **1 балла из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I).** Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Официальный сайт не адаптирован для инвалидов по зрению. **Значение показателя составляет 0 баллов из 1, он требует доработки.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I).** Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др. По результатам контрольного аудита **целевое значение показателя достигнуто (2 балла из 2)**, взаимодействие посредством телефонной связи и сети Интернет реализовано.

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I).** Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.

При проведении аудита результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации не было (0%), информация не была получена. 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 – 100%. **Показатель достигнут для Интернет-обращений, и не достигнут для обращений по телефону (1 балл из 2).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I).** Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Возможность направления заявлений (жалоб) лично, в электронной форме на сайте <http://dalneepole.ulpni.ru/>, по телефону «горячей» линии уполномоченного органа - подтверждена. **Значение показателя – 3 балла из 3. Целевое значение показателя достигнуто.**

6. **ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I).** Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет". На сайте <http://dalneepole.ulpni.ru/> нет информации о порядке направления и рассмотрения жалобы, в остальных источниках эта информация имеется. **По результатам аудита значение показателя составило 2 балла из 3. Показатель требует улучшения.**

7. **ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I).** 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. **Значение показателя составляет 0,34 балла из 1 (34% опрошенных удовлетворены), и должно быть улучшено.**

БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II).** 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, в том числе:

- 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)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Значение показателя составляет 3 балла из 4, не оборудованы входные зоны для маломобильных групп населения.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II).** Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,88 балла из 1 (88%), значение может быть улучшено.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II).** Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. **Показатель составляет 1 баллов из 1, показатель достигнут.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II).** Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 0,97 из 1 (97%) и не требует улучшения.**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II).** Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 1 балл из 1 и является достигнутым.**

БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги. Не оценивался ввиду оказания стационарных услуг.

БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 1 балл из 1, показатель достигнут.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 1 балл из 1, показатель достигнут.**

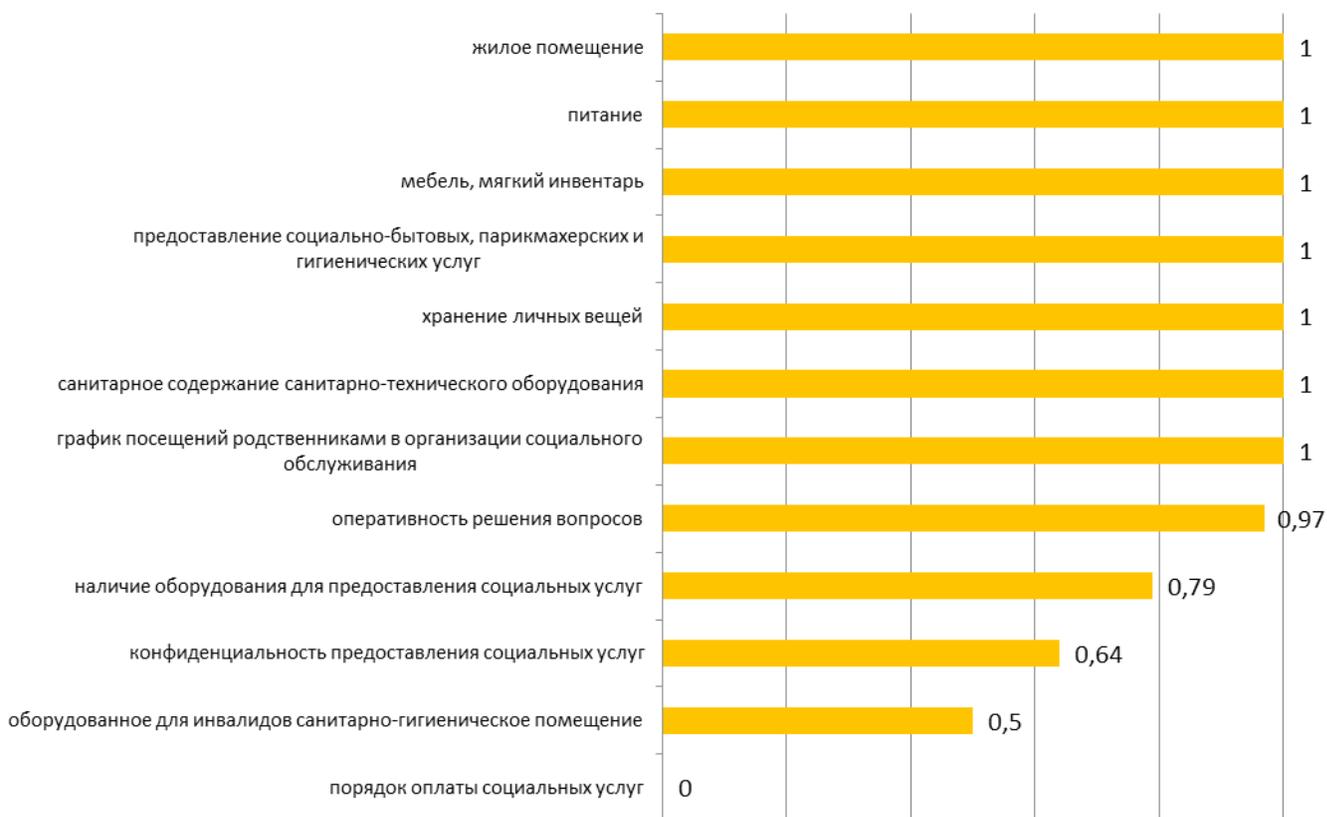
3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV).** Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. **85% работников прошли повышение квалификации, показатель не требует улучшения (0,85 баллов из 1).**

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 62% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,62 баллов из 1, показатель требует улучшения.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных. **Среднеарифметическое значение показателей составляет 76% (0,76 баллов из 1 балла, показатель требует улучшения).** В Диаграмме 15 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл -100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг).

Диаграмма 15. Оценка параметров условий предоставления услуг, баллы



Оценки всех параметров условий предоставления услуг составляют от 0,5 до 1 балла, за исключением показателя «порядок оплаты услуг» (респонденты затруднились ответить на вопрос). Наименьшее значение удовлетворённости получено в отношении оборудованного для инвалидов санитарно-гигиенического помещения (0,5), конфиденциальности предоставления услуг (0,64, остальные пользователи услуги затруднились оценить этот параметр), наличия оборудования для предоставления социальных услуг (0,74).

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **значение показателя составляет 1 балл из 1, показатель достигнут.**

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). 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). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2015 г., **показатель выполнен (1 балл из 1).**

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,

нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 68% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, **показатель составляет 0,68 из 1 балла и нуждается в улучшении.**

Рекомендации по результатам независимой оценки.

1. Дополнить информацию на Интернет-сайте <http://dalneepole.ulpni.ru/> следующими разделами:

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

2. Следующие разделы Интернет-сайта <http://dalneepole.ulpni.ru/> дополнить информацией:

- раздел о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги – информацией о тарифах на социальные услуги;

- раздел о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – информацией по каждому из указанных типов получателей;

- раздел о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы) – информацией о персонале учреждения;

3. Обеспечить наличие альтернативной версии официального Интернет-сайта для инвалидов по зрению.

4. Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.

5. Обеспечить наличие на рабочем месте компетентного сотрудника, ответственного за информирование по телефону по вопросам о работе учреждения.

6. Периодически проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.

7. Рассмотреть возможности усовершенствования входных зон для маломобильных групп населения (в случае необходимости их наличия), оборудования санитарно-гигиенических помещений, оборудования для предоставления социальных услуг.

4.6. ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Союз» в с. Бригадировка»

Результаты независимой оценки.

БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I).** Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")). **Значение данного показателя составляет 2 балла из 3, необходимо улучшить ряд параметров.**

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) за декабрь 2015 г. **составляет 1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Официальный Интернет-сайт не найден, доступна только страница в социальной сети Livejournal (<http://dominternatsoyz.livejournal.com/>). На ней не найдена информация, соответствующая данному показателю. **Показатель составляет 0 баллов из 1 балла и требует улучшения.**

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. **Значение показателя составляет 1 балла из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I).** Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

Официальный сайт не адаптирован для инвалидов по зрению. **Значение показателя составляет 0 баллов из 1, он требует доработки.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I).** Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др. По результатам контрольного аудита **целевое значение показателя достигнуто (2 балла из 2)**, взаимодействие посредством телефонной связи и сети Интернет (по электронной почте) возможно реализовать.

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I).** Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации.

При проведении аудита результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков не было (0%), информация не была получена. 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 – 100%. **Показатель достигнут для Интернет-обращений, и не достигнут для обращений по телефону (1 балл из 2).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I).** Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Возможность направления заявлений (жалоб) лично, в электронной форме в организацию социального обслуживания, по телефону «горячей» линии уполномоченного органа - подтверждена. **Значение показателя – 3 балла из 3. Целевое значение показателя достигнуто.**

6. **ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I).** Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет". По результатам аудита наличие порядка подачи жалобы в общедоступных местах в организации социального обслуживания подтверждено, на официальном сайте уполномоченного органа государственной власти – подтверждено, на Интернет-сайте организации – не подтверждено (отсутствует сайт). **Значение показателя составило 2 балла из 3. Показатель требует улучшения.**

7. **ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I).** 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. **Значение показателя составляет 0,61 баллов из 1 (61% опрошенных удовлетворены указанными параметрами информации работы организации). Необходимо улучшение данного показателя.**

БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II).** 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, в том числе:

- 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)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Значение показателя составляет 1 балл из 4, он требует улучшения.

Территория, прилегающая к организации социального обслуживания, оборудована частично с учетом требований доступности для людей с ограниченными возможностями (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски), также частично оборудованы входные зоны для маломобильных групп населения. Отсутствуют видео- и аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения и специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II).** Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 1 баллов из 1, целевое значение достигнуто.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II).** Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. **Показатель составляет 1 баллов из 1, целевое значение достигнуто.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II).** Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. По результатам мониторинга **укомплектованность составляет 0,95 балла из 1 (95%), улучшения не требуется.**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II).** Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги. Не оценивался ввиду оказания стационарных услуг.

БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 90% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и

внимательность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 0,9 баллов из 1, показатель может быть улучшен.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. Все опрошенные получатели услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания (100%), **показатель выполнен (1 балл из 1).**

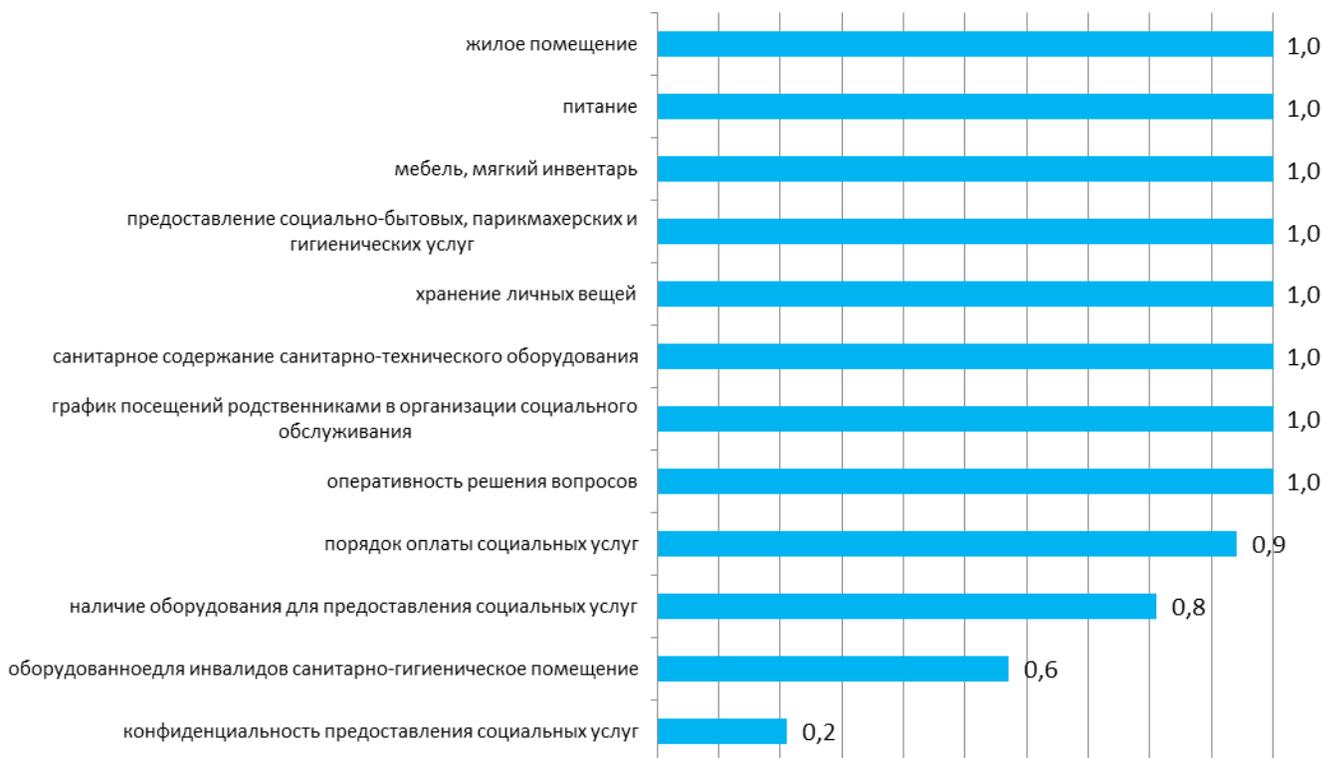
3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV).** Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. 9% работников прошли повышение квалификации, **показатель требует улучшения (0,09 баллов из 1).**

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 94% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,94 баллов из 1, срочного улучшения не требует.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных. В Диаграмме 16 представлены условия предоставления услуг, оцененных получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством, 1 балл - 100% респондентов удовлетворены качеством).

Диаграмма 16. Оценка параметров условий предоставления услуг, баллы



Среднеарифметическое значение показателей составляет 81% (0,81 балл из 1, показатель может быть улучшен). Большинство условий предоставления услуг оценены всеми пользователями услуг удовлетворительно (1 балл из 1, или 100% получателей услуг в целом удовлетворены ими). Некоторые параметры оценены ниже – это конфиденциальность услуг (0,2 балла, по причине затруднившихся с ответом 74% опрошенных), оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение (0,6 баллов), а также наличие оборудования для предоставления социальных услуг (0,8 баллов).

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. Все опрошенные получатели услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера (100%), **показатель выполнен (1 балл из 1).**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V).** 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). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2015 г., **показатель выполнен (1 балл из 1).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. Все опрошенные получатели услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам

и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, **показатель составляет 1 из 1 балла и является достигнутым.**

Рекомендации по результатам независимой оценки.

1. Создать официальный Интернет-сайт организации, разместить на нем всю необходимую информацию согласно нормативным требованиям, обеспечить его работу в постоянном режиме с возможностью осуществления обратной связи от получателей услуг и их родственников. Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.

2. Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.

3. Обеспечить наличие на рабочем месте компетентного сотрудника, ответственного за информирование по телефону по вопросам о работе учреждения.

4. Периодически проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.

5. Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.

6. При условии предоставления услуг лицам с нарушением функций слуха и зрения, оборудовать помещение видео- и аудиоинформаторами.

7. Полностью оборудовать территорию организации социального обслуживания и входные зоны для маломобильных получателей услуг; оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов.

8. Повысить качество оборудования для предоставления социальных услуг в учреждении.

4.7. ОГАУСО «Психоневрологический интернат в п. Лесной»

Результаты независимой оценки.

БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I).** Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")). **Значение показателя составляет 2 из 3 баллов, необходимо улучшить ряд параметров.**

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) за декабрь 2015 г. **составляет 1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

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. N 442-ФЗ "Об основах

социального обслуживания граждан в РФ". В настоящее время собственного официального Интернет-сайта у организации нет, однако ведется разработка сайта (<http://pnilesnoj.ru/>). **Показатель составляет 0 баллов из 1 и требует улучшения.**

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. **Значение показателя составляет 1 балла из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I).** Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Официального Интернет-сайта у организации нет, показатель составляет **0 баллов из 1 и требует доработки.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I).** Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др. По результатам контрольного аудита **целевое значение показателя достигнуто (2 балла из 2), взаимодействие посредством телефонной связи и сети Интернет реализовано.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I).** Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации. Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по телефону и по электронной почте или с помощью электронных сервисов для получения необходимой информации от числа контрольных обращений составила 100%. **Показатель достигнут для Интернет-обращений и для обращений по телефону (2 балл из 2).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I).** Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Возможность направления заявлений (жалоб) лично, в электронной форме в организацию социального обслуживания, а также по телефону «горячей» линии уполномоченного органа - подтверждена. **Значение показателя – 3 балла из 3.**

6. **ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I).** Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет". По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайтов **значение показателя составило 2 балла из 3 (отсутствует Интернет-сайт организации). Показатель требует улучшения.**

7. **ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I).** 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. **Значение показателя составляет 0,41 баллов из 1 (41% опрошенных удовлетворены указанными параметрами информации работы организации). Требуется улучшение значения показателя.**

БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II).** 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, в том числе:

- 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)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение,

Значение показателя составляет 3 балла из 4, он требует улучшения. Отсутствуют видео- и аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II).** Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,93 баллов из 1, улучшения не требует.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II).** Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. **Показатель составляет 1 баллов из 1, целевое значение достигнуто.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II).** Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. По результатам мониторинга укомплектованность составляет 0,96 балла из 1 (96%), срочного улучшения не требуется.

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II).** Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. Показатель составляет 0,98 баллов из 1, улучшения не требует.

БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги. Не оценивался ввиду оказания стационарных услуг.

БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. **Все опрошенные получатели услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания (100%), показатель выполнен (1 балл из 1).**

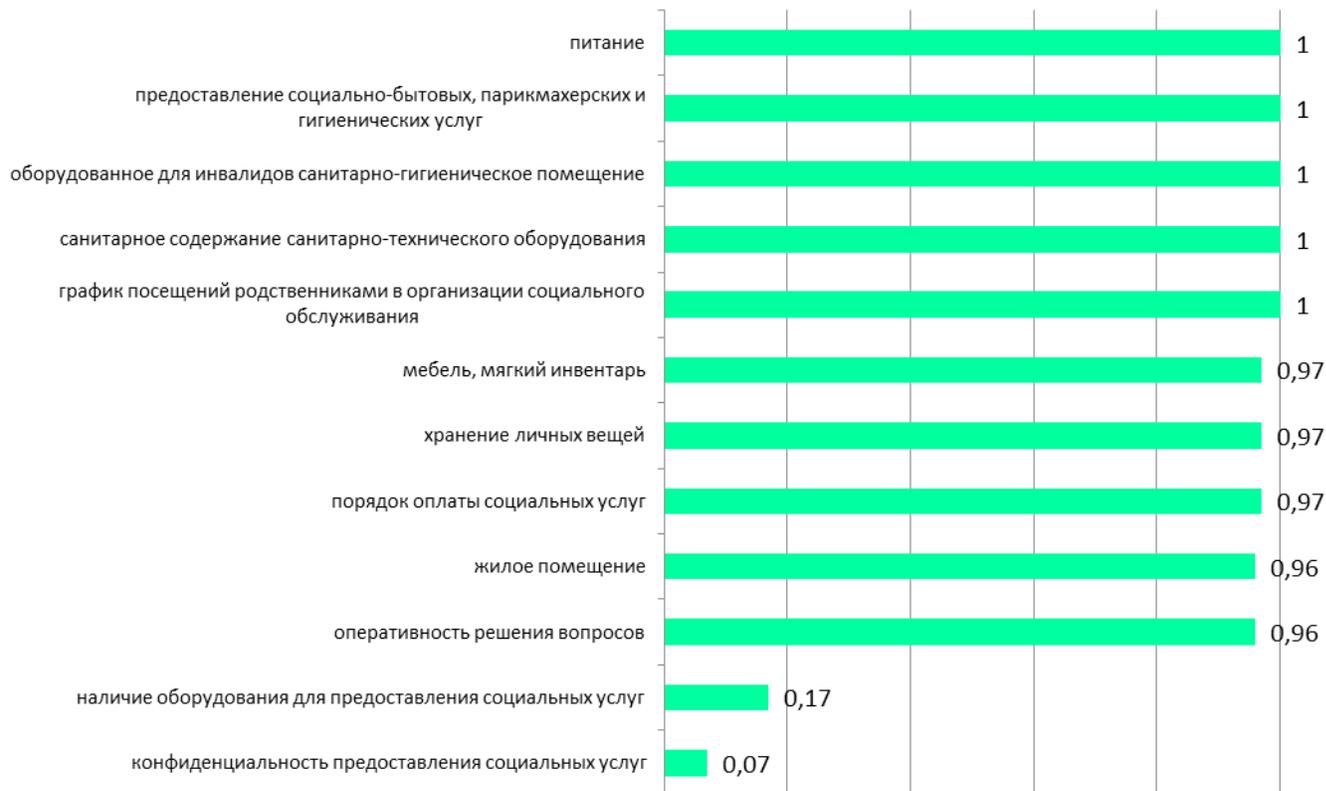
3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV).** Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. 19% работников прошли повышение квалификации, **показатель требует улучшения (0,19 баллов из 1).**

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 53% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,53 баллов из 1, требует улучшения.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных. **Среднеарифметическое значение показателей составляет 77% (0,77 баллов из 1, показатель может быть улучшен).** В Диаграмме 17 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл – 100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг).

Диаграмма 17. Оценка параметров условий предоставления услуг, баллы



Большинство условий предоставления услуг оценены всеми пользователями услуг удовлетворительно (1 балл из 1, или 100% получателей услуг в целом удовлетворены ими). Некоторые параметры оценены ниже – это конфиденциальность услуг (0,07 балла) и наличие оборудования для предоставления социальных услуг (0,17 баллов). Низкие оценки удовлетворенности получены потому, что респонденты затруднились оценить данные параметры.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 93% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель не требует немедленного улучшения (0,93 балл из 1)**.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). 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). В организации не зарегистрирована всего 1 жалоба за 2015 г., **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 80% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания

родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, **показатель составляет 0,8 баллов из 1, немедленного улучшения не требует.**

Рекомендации по результатам независимой оценки.

1. Создать официальный Интернет-сайт организации, разместить на нем всю необходимую информацию согласно нормативным требованиям, обеспечить его работу в постоянном режиме с возможностью осуществления обратной связи от получателей услуг и их родственников. Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.

2. Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.

3. Периодически проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.

4. Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.

5. При условии предоставления услуг лицам с нарушением функций слуха и зрения, оборудовать помещение видео- и аудиоинформаторами.

4.8. ОГАУСО «Психоневрологический интернат в с. Акшuat»

Результаты независимой оценки.

БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I).** Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"). **Значение данного показателя составляет 2,6 из 3 баллов, необходимо улучшить ряд параметров.**

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) за декабрь 2015 г. **составляет 1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Проанализирована информация, размещенная на сайте <http://akshuat.ulpni.ru/>. **Показатель составляет 0,6 из 1 балла и требует улучшения.**

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. **Значение показателя составляет 1 балла из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I).** Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Показатель не реализован, т.к. организация не имеет собственного Интернет-сайта. **Значение показателя составляет 0 баллов из 1, показатель требует доработки.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I).** Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др. По результатам контрольного аудита **целевое значение показателя достигнуто (2 балла из 2)**, взаимодействие посредством телефонной связи и сети Интернет реализовано.

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I).** Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации. Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по телефону и по электронной почте для получения необходимой информации от числа контрольных обращений составила 100%. **Показатель достигнут для Интернет-обращений и для обращений по телефону (2 балла из 2).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I).** Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Возможность направления заявлений (жалоб) лично, в электронной форме в организацию социального обслуживания (<http://akshuat.ulpni.ru/>), по телефону «горячей» линии уполномоченного органа - подтверждена. **Значение показателя – 3 балла из 3. Целевое значение достигнуто.**

6. **ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I).** Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет". По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайтов наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах в организации подтверждена, на Интернет-сайте уполномоченного исполнительного органа власти – подтверждена, на сайте организации этой информации нет. **Значение показателя составило 2 балла из 3. Показатель требует улучшения.**

7. **ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I).** 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. **Значение показателя составляет 0,62 балла из 1 (62% опрошенных удовлетворены указанными параметрами информации работы организации). Необходимо улучшение данного показателя.**

БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II).** 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, в том числе:

- 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)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение,

Значение показателя составляет 3 балла из 4, он требует улучшения. Отсутствуют видео- и аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения. Все остальные условия выполнены.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II).** Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,91 баллов из 1 (91%), немедленного улучшения не требует.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II).** Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. **Показатель составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II).** Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 0,97 баллов из 1 (97%), немедленного улучшения не требуется.**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II).** Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,99 баллов из 1 (99%), улучшения не требует.**

БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги. Не оценивался ввиду оказания стационарных услуг.

БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 1 балл из 1, показатель выполнен.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. Все опрошенные получатели услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания (100%), **показатель выполнен (1 балл из 1).**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV).** 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. 21% работников прошли повышение квалификации, **показатель требует улучшения (0,21 баллов из 1).**

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 61% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,61 баллов из 1, требует улучшения.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных. **Среднеарифметическое значение показателей составляет 70% (0,7 баллов из 1, показатель может быть улучшен).** В Диаграмме 18 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл -100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг).

Диаграмма 18. Оценка параметров условий предоставления услуг, баллы



Большинство условий предоставления услуг оценены всеми пользователями услуг удовлетворительно (1 балл из 1, или 100% получателей услуг в целом удовлетворены ими). Некоторые параметры оценены ниже – это конфиденциальность услуг (0,4 балла), наличие оборудования для предоставления социальных услуг (0,5 баллов), оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение (0,4 балла), порядок оплаты услуг (0,3 балла). Низкие оценки получены потому, что остальные респонденты (помимо давших положительные оценки) затруднились оценить данные параметры.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 98% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель не требует немедленного улучшения (0,98 баллов из 1).**

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). 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). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2015 г., **показатель выполнен (1 балл из 1).**

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 80% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания

родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, **показатель составляет 0,8 баллов из 1, может быть улучшен.**

Рекомендации по результатам независимой оценки.

1. Дополнить информацию на Интернет-сайте <http://akshuat.ulpni.ru/> следующими разделами:

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (размещены лицензии с истекшим сроком действия);

- о финансово-хозяйственной деятельности (нет информации за отчетный период);

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

2. Следующие разделы Интернет-сайта <http://akshuat.ulpni.ru/> дополнить информацией:

- о структуре и органах управления организаций социального обслуживания – информацией о структуре организации;

- о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги – информацией о тарифах;

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – информацией в соответствии с формулировкой данного требования;

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц - информацией в соответствии с формулировкой данного требования.

3. Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.

4. Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.

5. Периодически проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.

6. Обеспечить наличие и доступность книги жалоб и предложений для получателей услуг и их родственников (в настоящее время организован «ящик» для подачи жалоб и предложений).

7. Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.

8. При условии предоставления услуг лицам с нарушением функций слуха и зрения, оборудовать помещение видео- и аудиоинформаторами.

4.9. ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Парус надежды» в р.п. Кузоватово»

Результаты независимой оценки.

БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I).** Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"). **Значение данного показателя составляет 2,6 баллов из 3 баллов, необходимо улучшить ряд параметров.**

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) за декабрь 2015 г. **составляет 1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Официальный Интернет-сайт у организации есть (<http://parkuz2009.umi.ru/>), но информация, требуемая согласно нормативам, представлена не полностью. **Показатель составляет 0,6 балла из 1 и требует улучшения.**

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. **Значение показателя составляет 1 балла из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I).** Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Данный

показатель не выполнен, значение составляет 0 баллов из 1, требуется доработка Интернет-сайта.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I). Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др. По результатам контрольного аудита целевое значение показателя достигнуто (2 балла из 2), взаимодействие посредством телефонной связи и сети Интернет реализовано.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I). Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации. Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по телефону и по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений составила 100%. Показатель достигнут для Интернет-обращений и для обращений по телефону (2 балла из 2).

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I). Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Возможность направления жалоб лично и в электронной форме в организацию социального обслуживания, а также по телефону «горячей» линии уполномоченного органа - подтверждена. Значение показателя – 3 балла из 3.

6. ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I). Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет". По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайтов значение показателя составило 2 балла из 3: отсутствует информация о подаче жалобы на официальном сайте учреждения. Показатель требует улучшения.

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). 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. Значение показателя составляет 0,98 баллов из 1 (98% опрошенных удовлетворены указанными параметрами информации работы организации). Показатель не требует улучшения.

БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). 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, в том числе:

- 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)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения
- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения
- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение,

Значение показателя составляет 4 балла из 4, улучшение не требуется.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II). Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 1 баллов из 1, целевое значение достигнуто.**

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II). Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. **Показатель составляет 1 баллов из 1, целевое значение достигнуто.**

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. По результатам мониторинга **укомплектованность составляет 0,97 балла из 1 (97%), улучшения не требуется.**

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II). Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 1 балл из 1, улучшения не требует.**

БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК III). Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных. **Показатель достигнут, составляет 1 балл из 1.** Никто из опрошенных получателей услуг не ожидал приема больше нормативного срока. Средний срок ожидания предоставления услуги соответствует нормативам.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК III). 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). **Значение показателя составляет 0 минут, показатель достигнут (1 балл из 1).**

БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и

внимательность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. Все опрошенные получатели услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания (100%), **показатель выполнен (1 балл из 1).**

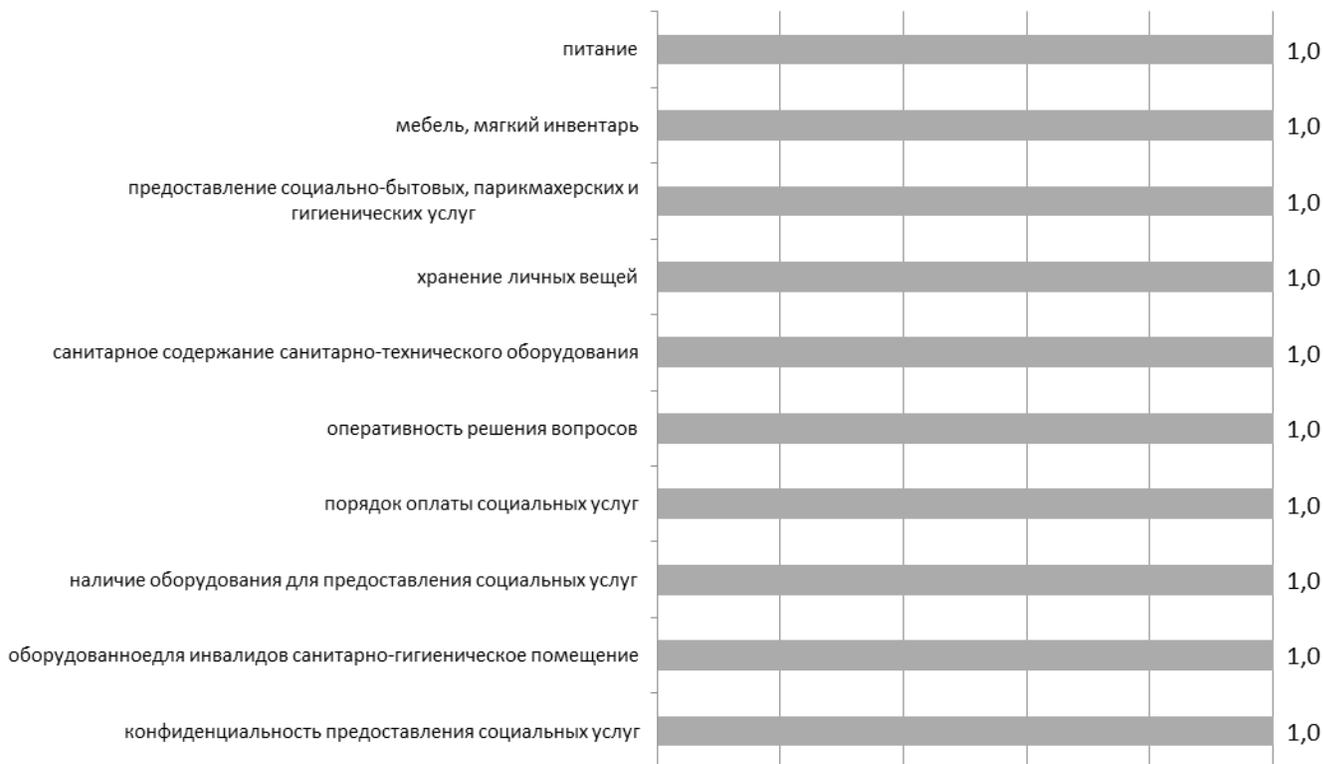
3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV). Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. **14% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,14 баллов из 1).**

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 94% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,94 баллов из 1, немедленного улучшения не требует.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных. **Среднеарифметическое значение показателей составляет 100% (1 балл из 1, показатель достигнут).** В Диаграмме 19 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл -100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг).

Диаграмма 19. Оценка параметров условий предоставления услуг, баллы



Все параметры оценены пользователями услуг как удовлетворительные (1 балл).

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. **Все опрошенные получатели услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера (100%), показатель выполнен (1 балл из 1).**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V).** 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). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2015 г., **показатель выполнен (1 балл из 1).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. Все опрошенные получатели услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, **показатель составляет 0,97 баллов из 1 и не требует улучшения.**

Рекомендации по результатам независимой оценки.

1. Дополнить информацию на Интернет-сайте организации следующими разделами:
 - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации

Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

2. Дополнить отдельные разделы официального Интернет-сайта организации следующей информацией:

- раздел о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги – информацией о тарифах и порядке и условиях предоставления услуг.

3. Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.

4. Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.

4.10. ОГБУСО «Центр социального обслуживания «Доверие» в г. Димитровграде»

Результаты независимой оценки.

БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I). Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на

информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"). **Значение данного показателя составляет 2,6 из 3 баллов, необходимо улучшить ряд параметров.**

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) за декабрь 2015 г. **составляет 1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". У организации имеется официальный Интернет-сайт (<http://doverie.vinf.ru/>), на котором, однако, не хватает некоторой информации, которая должна быть размещена согласно требованиям 442-ФЗ. **Показатель составляет 0,6 из 1 балла и требует улучшения.**

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. **Значение показателя составляет 1 балла из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I).** Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Интернет-сайт организации не адаптирован для инвалидов по зрению, **значение показателя составляет 0 баллов из 1, требуется доработка.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I).** Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др. По результатам контрольного аудита **целевое значение показателя достигнуто (2 балла из 2), взаимодействие посредством телефонной связи и сети Интернет реализовано.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I).** Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации. Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по телефону и по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений составила 100%. **Показатель достигнут для Интернет-обращений и для обращений по телефону (2 балла из 2).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I).** Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Возможность направления жалоб лично и по телефону «горячей» линии уполномоченного органа подтверждена, возможность направления жалоб в электронной форме в организацию социального

обслуживания не подтверждена. **Значение показателя – 2 балла из 3. Необходимо уделить внимание этому показателю.**

6. **ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I).** Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет". На официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" нет информации о порядке подачи жалобы. На информационных стендах в организации и на Интернет-сайте уполномоченного исполнительного органа власти такая информация есть. **Значение показателя составило 2 балла из 3. Показатель требует улучшения.**

7. **ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I).** 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. **Значение показателя составляет 0,98 балла из 1 (98% опрошенных удовлетворены указанными параметрами информации работы организации). Улучшение показателя не требуется.**

БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II).** 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, в том числе:

- 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)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.

Значение показателя составляет 4 балла из 4, целевое значение достигнуто.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II).** Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **100% получателей услуг считают их доступными, показатель составляет 1 баллов из 1, является достигнутым.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II).** Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. **Показатель составляет 1 баллов из 1, целевое значение достигнуто.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II).** Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **Укомплектованность составляет 0,86 баллов из 1 (86%), показатель может быть улучшен.**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II).** Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 100%, 1 балл из 1, является достигнутым.**

БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК III).** Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных. **Показатель достигнут, составляет 1 балл из 1.** Никто из опрошенных получателей услуг не ожидал приема больше нормативного срока. Средний срок ожидания предоставления услуги соответствует нормативам.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК III).** 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). **Значение показателя составляет 4,55 минут, показатель достигнут (1 балл из 1).**

БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. Все опрошенные получатели услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания (100%), **целевое значение показателя достигнуто (1 балл из 1).**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV).** 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. 5% работников прошли повышение квалификации, **показатель требует улучшения (0,05 баллов из 1).**

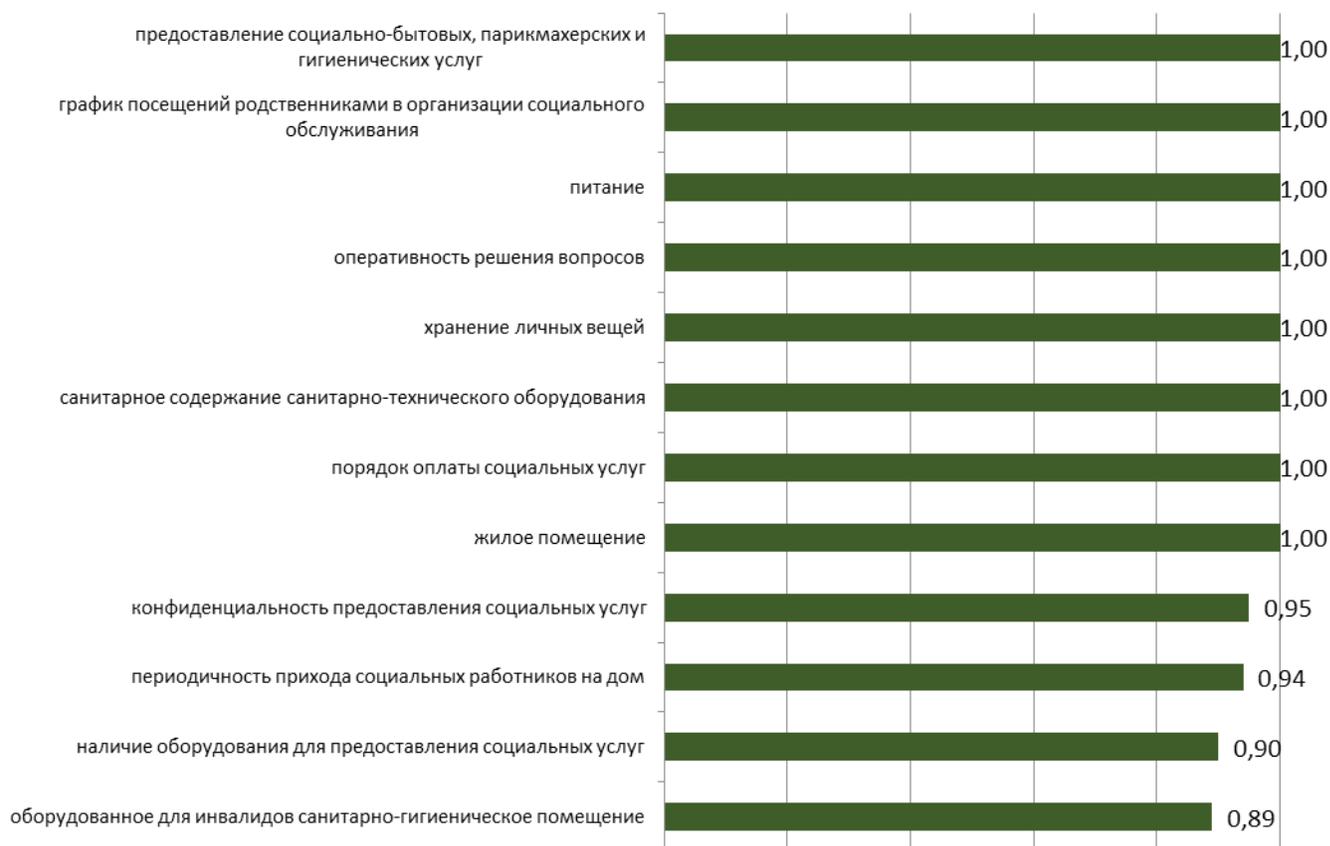
БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 93% получателей услуг положительно

оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,93 баллов из 1, срочного улучшения не требует.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных. **Среднеарифметическое значение показателей составляет 91% (0,91 баллов из 1, показатель не требует срочного улучшения).** В Диаграмме 20 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл -100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг).

Диаграмма 20. Оценка параметров условий предоставления услуг, баллы



Большинство условий предоставления услуг оценены всеми пользователями удовлетворительно (1 балл из 1, или 100% получателей услуг в целом удовлетворены ими). Оценки удовлетворенности в пределах от 89 до 95% получены по причине затруднения респондентов ответить на вопрос. Отрицательных оценок дано не было.

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель является достигнутым (1 балл из 1).**

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). 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). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2015 г., **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 98% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, показатель составляет 0,98 баллов из 1, немедленного улучшения не требует.

Рекомендации по результатам независимой оценки.

1. Дополнить информацию на Интернет-сайте организации следующими разделами:

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (размещены лицензии с истекшим сроком действия);

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

2. Дополнить следующие разделы Интернет-сайта информацией:

- раздел о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги – информацией о тарифах на услуги в отчетном периоде и порядке предоставления услуг;

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – информацией за отчетный период;

- о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы) – информацией о персональном составе работников.

3. Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта организации для инвалидов по зрению.

4. Обеспечить доступность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации в сети Интернет.

5. Повысить укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

6. Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.

4.11. ОГАУСО «Социально-оздоровительный центр граждан пожилого возраста и инвалидов в г. Новоульяновск»

Результаты независимой оценки.

БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I).** Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")). **Значение данного показателя составляет 2,6 из 3 баллов, необходимо улучшить ряд параметров.**

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) за декабрь 2015 г. **составляет 1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Собственного сайта у организации нет (указанная ссылка <http://volzskieprostori.bl.ee> не работает). **Показатель составляет 0 из 1 балла и требует улучшения.**

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. **Значение показателя составляет 1 балла из 1, целевое значение достигнуто.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I). Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Официального Интернет-сайта у организации нет. **Значение показателя составляет 0 баллов из 1, необходима доработка.**

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I). Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др. По результатам контрольного аудита целевое значение показателя достигнуто (2 балла из 2), взаимодействие посредством телефонной связи и сети Интернет реализовано.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I). Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации. Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по телефону и по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений составила 100%. **Показатель достигнут для Интернет-обращений и для обращений по телефону (2 балла из 2).**

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I). Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Возможность направления заявлений (жалоб) лично и по телефону «горячей» линии уполномоченного органа не подтверждена, возможность направления заявлений (жалоб) в электронной форме в организацию социального обслуживания не подтверждена. **Значение показателя – 2 балла из 3. Необходимо уделить внимание этому показателю.**

6. ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I). Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет". На официальном сайте организации в сети "Интернет" нет информации о порядке подачи жалобы (т.к. отсутствует сайт); в остальных источниках информация есть. **Значение показателя составило 2 балла из 3. Показатель требует улучшения.**

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). 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. **Значение показателя составляет 0,43 балла из 1 (43% опрошенных удовлетворены указанными параметрами информации работы организации), показатель требует улучшения.**

БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II).** 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, в том числе:

- 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),

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения,

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения,

- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.

Отсутствует 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), в помещениях организации социального обслуживания отсутствуют видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения. **Значение показателя составляет 2 балла из 4, показатель требует улучшения.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II).** Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. 90% получателей услуг считают их доступными, **показатель составляет 0,9 баллов из 1, немедленного улучшения не требует.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II).** Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. **Показатель составляет 1 баллов из 1, целевое значение достигнуто.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II).** Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. По результатам мониторинга укомплектованность составляет 0,82 баллов из 1 (82%), **показатель может быть улучшен.**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II).** Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 100%, 1 балл из 1, является достигнутым.**

БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК III).** Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных. Средний срок ожидания предоставления услуги соответствует нормативам. **Показатель достигнут, составляет 1 балл из 1.** Никто из опрошенных получателей услуг не ожидал приема больше нормативного срока.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК III).** 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). **Значение показателя составляет 0 минут, показатель достигнут (1 балл из 1).**

БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. Все опрошенные получатели услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания (100%), **целевое значение показателя достигнуто (1 балл из 1).**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV).** 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. 14% работников прошли повышение квалификации, **показатель требует улучшения (0,14 баллов из 1).**

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 43% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. Значение показателя составляет 0,43 баллов из 1, не требует срочного улучшения.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных. **Среднеарифметическое значение показателей составляет 84% (0,84 балл из 1, показатель может быть улучшен).** В Диаграмме 21 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл -100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг).

Диаграмма 21. Оценка параметров условий предоставления услуг, баллы



Три из двенадцати условий предоставления услуг оценены всеми пользователями удовлетворительно (1 балл из 1, или 100% получателей услуг в целом удовлетворены ими). Особое внимание следует уделить порядку оплаты социальных услуг (не удовлетворены 22% опрошенных), оборудованию санитарно-гигиенического помещения для инвалидов (не удовлетворены 20% опрошенных), оперативности решения вопросов (не удовлетворены 18% опрошенных), конфиденциальности предоставления услуг, жилому помещению, питанию (по 10% опрошенных не удовлетворены).

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель является достигнутым (1 балл из 1)**.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). 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). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2015 г. по причине отсутствия книги жалоб и предложений, **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым,

нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 67% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, **показатель составляет 0,67 баллов из 1 (67%), и требует улучшения.**

Рекомендации по результатам независимой оценки.

1. Обеспечить наличие и непрерывную работу собственного Интернет-сайта организации социального обслуживания с учетом требований Приказа Минтруда от №995н и ФЗ№442. Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.

2. Обеспечить доступность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации в сети Интернет.

3. Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.

4. Периодически проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.

5. Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.

6. Обеспечить 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), помещения организации социального обслуживания оборудовать видео-, аудиоинформаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

7. Обеспечить полную укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

8. Уделить внимание порядку оплаты социальных услуг (не удовлетворены 22% опрошенных), оборудованию санитарно-гигиенического помещения для инвалидов (не удовлетворены 20% опрошенных), оперативности решения вопросов (не удовлетворены 18% опрошенных), конфиденциальности предоставления услуг, жилому помещению, питанию (по 10% опрошенных не удовлетворены).

4.12. ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»

Результаты независимой оценки.

БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I).** Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"). **Значение данного показателя составляет 2,6 из 3 баллов, необходимо улучшить ряд параметров.**

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) за декабрь 2015 г. **составляет 1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Оценка проведена на основании анализа информации Интернет-сайта <http://repiovka.ulpni.ru>. **Показатель составляет 0,6 из 1 балла и требует улучшения.**

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. **Значение показателя составляет 1 балла из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I).** Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. На сайте организации отсутствует альтернативная версия для слабовидящих. **Значение показателя составляет 0 баллов из 1, требуется доработка.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I).** Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др. **По результатам контрольного аудита, целевое значение показателя достигнуто (2 балла из 2), взаимодействие посредством телефонной связи и сети Интернет реализовано.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I).** Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации. Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по телефону и по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений составила 100%. **Показатель достигнут для Интернет-обращений и для обращений по телефону (2 балла из 2).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I).** Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Возможность направления заявлений (жалоб) лично, в электронной форме в организацию социального обслуживания и по телефону «горячей» линии уполномоченного органа - подтверждена. **Значение показателя – 3 балла из 3, целевой показатель достигнут.**

6. **ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I).** Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте уполномоченного

исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет". На сайте <http://repiovka.ulpni.ru> нет информации о порядке подачи жалобы. Другие источники содержат такую информацию. **Значение показателя составило 2 балла из 3. Показатель требует улучшения.**

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). 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. **Значение показателя составляет 0,63 балла из 1 (63% опрошенных удовлетворены указанными параметрами информации работы организации), показатель требует улучшения.**

БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). 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, в том числе:

- 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),
- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения,
- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения,
- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.

Отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение и отсутствуют видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения. Частично присутствует оборудование входных зон для маломобильных групп населения и 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), в помещениях организации социального обслуживания. **Значение показателя составляет 1 балла из 4, показатель требует улучшения.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II). Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. 92% получателей услуг считают их доступными, **показатель составляет 0,92 балла из 1, немедленного улучшения не требует.**

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II). Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. **Показатель составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.** При этом отмечается низкое качество помещений и оборудования.

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II).** Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 0,99 баллов из 1 (99%), улучшения не требует.**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II).** Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 94%, 0,94 балла из 1, улучшения не требует.**

БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги. Этот блок показателей для данного учреждения не учитывался, т.к. оно оказывает услуги только в стационарной форме.

БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 90% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 0,9 баллов из 1, срочных улучшений не требует.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 90% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 0,9 баллов из 1, срочного улучшения не требует.**

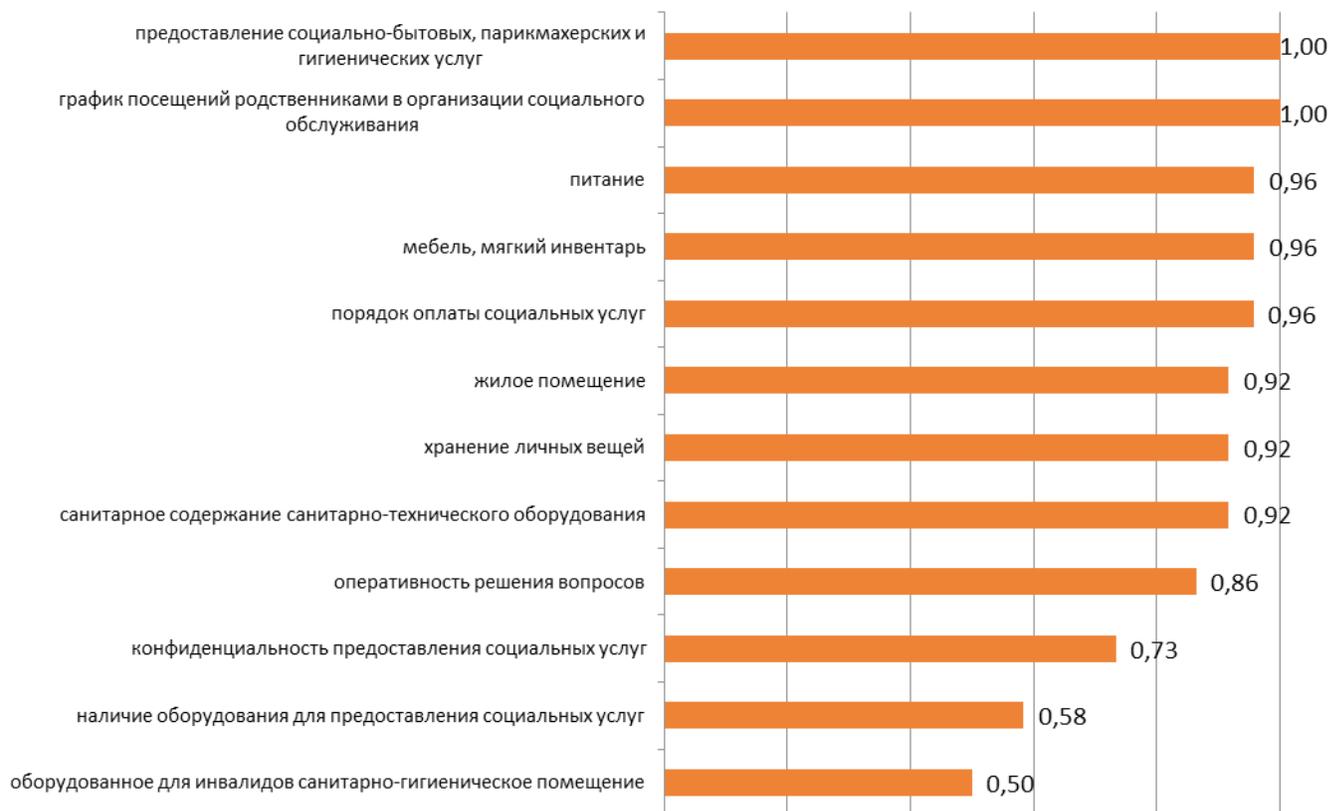
3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV).** Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. 8% работников прошли повышение квалификации, **показатель требует улучшения (0,08 баллов из 1).**

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 50% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. Значение показателя составляет 0,5 баллов из 1, требует улучшения.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных. **Среднеарифметическое значение показателей составляет 79% (0,79 баллов из 1, показатель может быть улучшен).** В Диаграмме 22 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл -100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг).

Диаграмма 22. Оценка параметров условий предоставления услуг, баллы



Условия предоставления услуг, которые оценены хуже остальных (менее чем 90% опрошенных получателей услуг) – это оборудование санитарно-гигиенического помещения (им не довольны 41,7% респондентов), наличие оборудования для предоставления социальных услуг (не довольны 16,7% респондентов), оперативность решения вопросов (не довольны 13,6% респондентов). Причины сниженного числа удовлетворённых остальными показателями – это затруднение с ответом.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 96% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера, показатель составляет 0,96 баллов из 1, срочного улучшения не требует.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). 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). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2015 г. **по причине отсутствия книги жалоб и предложений, показатель формально выполнен (1 балл из 1).**

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 71% опрошенных

получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, **показатель составляет 0,71 баллов из 1, и требует улучшения.**

Рекомендации по результатам независимой оценки.

1. Дополнить информацию на Интернет-сайте <http://repiovka.ulpni.ru> следующими разделами:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

2. Дополнить разделы сайта <http://repiovka.ulpni.ru> информацией:

- раздел о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты – информацией о режиме работы организации,

- раздел о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги – информацией о тарифах;

- о раздел руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы) – информацией о персональном составе работников.

3. Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.

4. Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.

5. Периодически проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.

6. Обеспечить доступность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации в сети Интернет.

7. Обеспечить наличие и доступность книги жалоб и предложений для получателей услуг и их родственников.

8. Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.

9. Обеспечить полную укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

10. Полностью оборудовать территорию, прилегающую 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), входных зон для маломобильных групп населения, в помещениях организации социального обслуживания обеспечить наличие видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения (им не довольны 41,7% получателей услуг).

11. Обеспечить наличие и качество оборудования для предоставления социальных услуг (не довольны им 16,7% опрошенных).

12. Повысить оперативность решения вопросов (не довольны ею 13,6% респондентов).

4.13. ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске»

Результаты независимой оценки.

БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I).** Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"). **Значение данного показателя составляет 2,6 из 3 баллов, необходимо улучшить ряд параметров.**

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) за декабрь 2015 г. **составляет 1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Оценка проведена на основании анализа информации официального Интернет-сайта учреждения <http://www.guogc.ru>. **Показатель составляет 0,9 из 1 балла и требует доработки.**

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. Значение показателя составляет 1 балла из 1, целевое значение достигнуто.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I).** Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Альтернативная версия сайта есть, **значение показателя составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I).** Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др. По результатам контрольного аудита **целевое значение показателя достигнуто (2 балла из 2), взаимодействие посредством телефонной связи и сети Интернет реализовано.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I).** Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации. Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по телефону и по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений составила 100%. **Показатель достигнут для Интернет-обращений и для обращений по телефону (2 балла из 2).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I).** Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Возможность направления заявлений (жалоб) лично, в электронной форме в организацию социального обслуживания и по телефону «горячей» линии уполномоченного органа - подтверждена. **Значение показателя – 3 балла из 3, целевое значение достигнуто.**

6. **ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I).** Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет". Во всех указанных источниках информация о порядке подачи жалоб размещена. **Значение показателя составило 3 балла из 3, целевое значение достигнуто.**

7. **ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I).** 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. **Значение показателя составляет 0,92 балла из 1 (92% опрошенных)**

удовлетворены указанными параметрами информации работы организации), показатель может быть улучшен.

БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). 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, в том числе:

- 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),
- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения,
- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения,
- наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.

Все условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам организации адаптированы для инвалидов. Частично оборудованы входные зоны для маломобильных групп населения. **Значение показателя составляет 3,5 балла из 4, показатель требует улучшения.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II). Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. 94% получателей услуг считают их доступными, **показатель составляет 0,94 баллов из 1, немедленного улучшения не требует.**

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II). Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. **Показатель составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. По результатам мониторинга **укомплектованность составляет 0,95 баллов из 1 (95%), немедленного улучшения не требует.**

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II). Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 88%, 0,88 балла из 1, может быть улучшен.**

БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК III). Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных. **Показатель достигнут, составляет 1 балл из 1.** Никто из опрошенных получателей услуг не ожидал приема больше нормативного срока. Средний срок ожидания предоставления услуги соответствует нормативам.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК III).** 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). **Значение показателя составляет 0 минут, показатель достигнут (1 балл из 1).**

БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 90% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 0,9 баллов из 1, и может быть улучшено.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 90% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 0,9 баллов из 1, и может быть улучшено.**

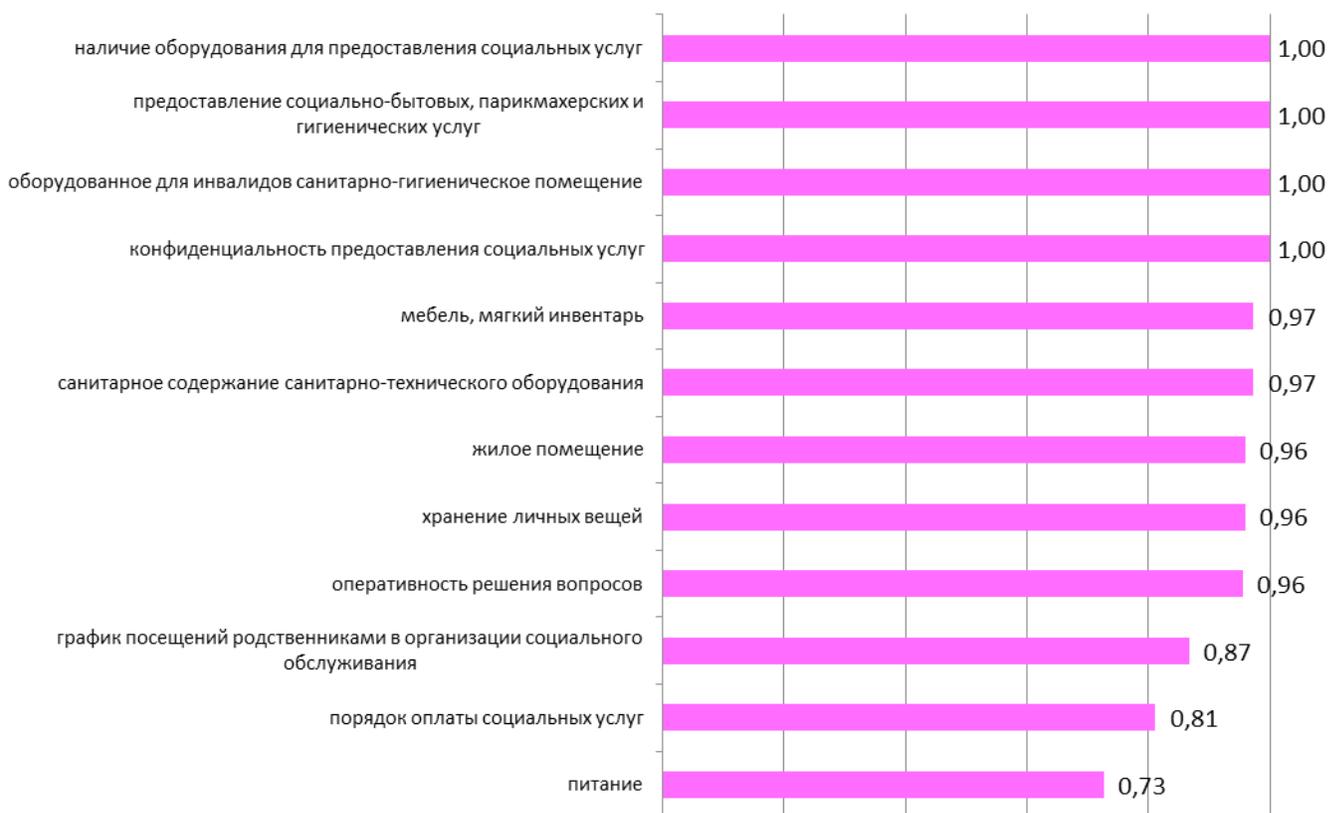
3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV).** Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. **5% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,05 баллов из 1).**

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 71% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,71 баллов из 1, требует улучшения.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных. **Среднеарифметическое значение показателей составляет 86% (0,86 баллов из 1, показатель может быть улучшен).** В Диаграмме 23 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл -100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг).

Диаграмма 23. Оценка параметров условий предоставления услуг, баллы



Условия предоставления услуг, которые оценены хуже остальных (менее чем 90% опрошенных получателей услуг) – это питание (не довольны – 27,4% респондентов), порядок оплаты услуг (не довольны 16,2% респондентов), график посещения родственниками (не довольны 13,3% респондентов). **Остальными параметрами довольны более 90% опрошенных.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 96% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель составляет 0,96 баллов из 1, срочного улучшения не требует.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V).** 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). В организацию поступило всего 5 жалоб за 2015 г., **показатель выполнен (1 балл из 1).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 77% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания

родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, **показатель составляет 0,77 баллов из 1, и может быть улучшен.**

Рекомендации по результатам независимой оценки.

1. Дополнить разделы официального Интернет-сайта организации информацией:
 - раздел о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти – актуальной информацией, соответствующей заголовку.
 - раздел о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – информацией по обоим типам финансирования.
 - раздел об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – информацией по обоим типам финансирования.
2. Полностью оборудовать входные зоны для маломобильных групп населения.
3. Улучшить содержание помещения организации и благоустройство территории.
4. Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.
5. Проводить работу с персоналом, направленную на развитие доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям услуг, а также работу, направленную на повышение компетентности работников.
6. Улучшить питание для получателей услуг. Количество не довольных питанием в организации наивысшее среди всех организаций социального обслуживания – 27,4%.
7. Рассмотреть возможность улучшения порядка оплаты услуг – не довольны им 16,2% опрошенных получателей услуг.
8. Собрать предложения и пересмотреть график посещения родственниками – им не довольны 13,3% опрошенных получателей услуг.

4.14. ОГАУСО «Реабилитационный центр для инвалидов молодого возраста «Сосновый бор» в р.п. Вешкайма

Результаты независимой оценки.

БЛОК I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I).** Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")). **Значение показателя составляет 2,6 из 3 баллов, необходимо улучшить ряд параметров.**

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) за декабрь 2015 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

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. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Оценка проведена на основании анализа информации официального Интернет-сайта учреждения (<http://www.ogauso-sosnovyibor.ru/>). **Показатель составляет 0,6 из 1 балла и требует улучшения.**

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. Значение показателя составляет 1 балла из 1, целевое значение достигнуто.

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I).** Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. На официальном сайте отсутствует альтернативная версия для слабовидящих. **Значение показателя составляет 0 баллов из 1, требуется доработка.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I).** Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др. По результатам контрольного аудита **целевое значение показателя достигнуто (2 балла из 2), взаимодействие посредством телефонной связи и сети Интернет реализовано.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК I).** Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации. Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных обращений по телефону составила **0,14 балла из 1**, по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" - **100%**. **Значение показателя составляет 1,14 балла из 2, требуется улучшение.**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I).** Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Возможность направления заявлений (жалоб) лично, в электронной форме в организацию социального обслуживания и по телефону «горячей» линии уполномоченного органа - подтверждена. **Значение показателя – 3 балла из 3, целевой показатель достигнут.**

6. **ПОКАЗАТЕЛЬ 6 (БЛОК I).** Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет". На официальном сайте в сети "Интернет" нет информации о порядке подачи

жалобы. Другие источники содержат такую информацию. **Значение показателя составило 2 балла из 3. Показатель требует улучшения.**

7. **ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I).** 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. **Значение показателя составляет 1 балл из 1 (100% опрошенных удовлетворены указанными параметрами информации работы организации), целевое значение достигнуто**

БЛОК II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II).** 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, в том числе:

- 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),
- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения,
- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения,
 - наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение.

3 из 4 условий доступности объекта для инвалидов достигнуты. Отсутствуют аудио- и видеоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения. **Значение показателя составляет 3 балла из 4, показатель требует улучшения.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II).** Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. 100% получателей услуг считают их доступными, **показатель составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК II).** Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания. **Показатель составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II).** Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. По результатам мониторинга, **укомплектованность составляет 0,61 баллов из 1 (61%), необходимо улучшение значения показателя.**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II).** Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 85%, 0,85 балла из 1, показатель может быть улучшен.**

БЛОК III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги. Этот блок показателей для данного учреждения не учитывался, т.к. оно оказывает услуги только в стационарной форме.

БЛОК IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV).** Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **значение показателя составляет 1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV).** 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. **5% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,05 баллов из 1).**

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. **ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 80% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,8 баллов из 1, показатель может быть улучшен.**

2. **ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных. **Среднеарифметическое значение показателей составляет 63% (0,63 баллов из 1, показатель может быть улучшен).** В Диаграмме 24 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл – 100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг).

Диаграмма 24. Оценка параметров условий предоставления услуг, баллы



Условия предоставления услуг, которые оценены хуже остальных (менее чем 90% опрошенных получателей услуг) – это предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг (не довольны 66,6% опрошенных), жилое помещение (не довольны 305 опрошенных), оперативность решения вопросов не довольны 18,8% опрошенных), хранение личных вещей (не довольны 15% опрошенных). Остальными параметрами услуг довольны 90% получателей и более.

3. **ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 94% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель составляет 0,94 баллов из 1, срочного улучшения не требует.**

4. **ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V).** 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). **В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2015 г., показатель достигнут (1 балл из 1).**

5. **ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V).** Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 71% опрошенных

получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, **показатель составляет 0,8 баллов из 1, может быть улучшен.**

Рекомендации по результатам независимой оценки.

1. Дополнить информацию на официальном Интернет-сайте организации следующими разделами:

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

- о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

- о финансово-хозяйственной деятельности;

- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

- о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

2. Дополнить разделы официального Интернет-сайта организации информацией:

- раздел о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты – информацией о режиме работы организации,

- раздел о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги – информацией о тарифах;

- о раздел руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы) – информацией о персональном составе работников.

3. Создать альтернативную версию официального Интернет-сайта для инвалидов по зрению.

4. Обеспечить наличие сотрудника, консультирующего обращающихся по телефону.

5. Обеспечить полную укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.

6. При условии предоставления услуг инвалидам по зрению и слуху, обеспечить наличие аудио- и видеоинформаторов в помещениях организации.

7. Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.

8. Улучшить благоустройство территории и содержания помещения организации.

9. Оценить востребованность данных услуг и предложить их получателям услуг, в случае наличия востребованности. Улучшить качество уже предоставляемых социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг.

10. Повысить оперативность решения вопросов, связанных с потребностями получателей услуг.

11. Рассмотреть улучшения условий хранения личных вещей получателей услуг.