

УДК: 303.424(470.312)::[614.2]

Рег. № _____

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 1»
(ООО «ГЭПИЦентр-1»)

СОГЛАСОВАНО

Министр министерства социального
развития Пермского края

_____ П.С. Фокин

«____» _____ 2021 г.

М.П.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ГЭПИЦентр-1»

_____ И.Б. Соловейкина

«____» _____ 2021 г.

М.П.

ОТЧЕТ

**ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПЕРМСКОГО КРАЯ**

государственный контракт № 01562000049210000300001 от «06» августа 2021 г.

Пермь 2021

СПИСОК ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Руководитель	_____	В.В. Гартман (введение, раздел 5, заключение)
	подпись, дата	
Исполнители:		
Руководитель отдела проектов	_____	И.И. Терехова (разделы 1-3)
	подпись, дата	
Специалист-социолог	_____	О.А. Важинский (раздел 4)
	подпись, дата	
Нормоконтроль	_____	Т.И. Гунина
	подпись, дата	

РЕФЕРАТ

Отчет 75 стр., 1 кн., 19 табл., 5 источн., 2 рис.

ПЕРМСКИЙ КРАЙ, НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА, ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА

Объектом исследования являлись 9 организаций, осуществляющих деятельность в сфере социального обслуживания на территории Пермского края (далее – организации социального обслуживания), подлежащих независимой оценке качества в 2021 году, а также граждане, являющиеся получателями социальных услуг в этих организациях.

Цели данного исследования состояли в повышении качества деятельности организаций социального обслуживания и улучшении информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания региона.

В ходе исследования осуществлен сбор и анализ открытых данных о работе 9 организаций социального обслуживания. Определен уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью и доступностью информации об организациях, комфортностью условий предоставления услуг, их доступностью для инвалидов, получена оценка доброжелательности, вежливости работников организаций и уровня удовлетворенности условиями оказания услуг в целом.

На основании анализа полученных данных определена оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания; сформированы выводы и предложения по совершенствованию деятельности сферы социального обслуживания Пермского края в целом.

СОДЕРЖАНИЕ

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	5 стр.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	6 стр.
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ	7 стр.
ВВЕДЕНИЕ	9 стр.
1 Содержание работ по сбору и обобщению информации	13 стр.
2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)	15 стр.
3 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	16 стр.
4 Результаты независимой оценки качества в 2021 году	36 стр.
4.1 Критерий 1 "Открытость и доступность информации об организации"	36 стр.
4.2 Критерий 2 "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг"	45 стр.
4.3 Критерий 3 "Доступность услуг для инвалидов"	55 стр.
4.4 Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций"	55 стр.
4.5 Критерий 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	61 стр.
5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания	66 стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	71 стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	75 стр.

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий отчет подготовлен в соответствии с ГОСТ 7.32-2017. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 июля 2018 г. взамен ГОСТ 7.32-2001)

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
<i>Анкета</i>	– социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования
<i>Выборка</i>	– часть объектов исследования, отражающая характеристики всей исследуемой совокупности, отобранная с помощью специальных приемов для получения информации обо всей совокупности в целом
<i>Инструментарий</i>	– набор специальных документов, с помощью которых реализуются основные методы социологического исследования (опрос, наблюдение, анализ документов и др.) и осуществляется сбор эмпирических данных об изучаемом объекте
<i>Респондент</i>	– лицо, предоставляющее сведения в ходе социологического исследования на добровольной основе и соответствующее половозрастным, территориальным и иным условиям отбора участников опроса, изложенным в концепции исследования
<i>Социологическое исследование</i>	– система логически последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур, связанных между собой единой целью: получение достоверных объективных данных об изучаемом социальном явлении
<i>Удовлетворенность социальная</i>	– обобщенная в сознании индивида совокупность его восприятий и оценок условий своей социальной жизни, качества жизни
<i>Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания</i>	– оценочная процедура, которая является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

В настоящем отчете применяют следующие сокращения и обозначения:

г. – год

др. – другое

СРЦН – Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних

ЦСАН – Центр социальной адаптации несовершеннолетних

ЦСПСД – Центр социальной помощи семье и детям

НОК – независимая оценка качества

ОВ – ограниченные возможности

РФ – Российская Федерация

см. – смотри

табл. – таблица

НПА – нормативные правовые акты

П 1.1 – соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ

П 1.1.1 – объем информации, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации

П 1.1.2 – объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/ единиц информации

П 1.2 – наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

П 1.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации

П 1.3.1 – число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении

П 1.3.2 – число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте

П 2.1 – обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

П 2.2 – время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)

П 2.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

П 3.1 – оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

П 3.2 – обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

П 3.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

П 4.1 – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

П 4.2 – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

П 4.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

П 5.1 – доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

П 5.2 – доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)

П 5.3 – доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с государственным контрактом от 06 августа 2021 г. №01562000049210000300001, заключенного с Министерством социального развития Пермского края, в августе-октябре 2021 г. ООО «ГЭПИЦентр-1» провело сбор и обобщение информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Пермского края в 2021 году.

Описание проблемной ситуации и постановка проблемы исследования

В Российской Федерации актуальность и необходимость изучения качества условий оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания определена Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях определения результативности деятельности организаций социального обслуживания, принятия своевременных мер по повышению эффективности их деятельности, обеспечения получателей социальных услуг дополнительной информацией о качестве работы организаций социального обслуживания.

Методика проведения независимой оценки определена федеральными нормативными актами.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания в субъектах Российской Федерации регламентированы Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638, на основании показателей, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н. Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется на основании единого порядка расчета показателей, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н. Выявление и обобщение мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с методикой, утвержденной Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Таким образом, обоснованность и необходимость получения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Пермского края, а также поддержания обратной связи с получателями социальных услуг региона для определения уровня удовлетворенности качеством этих услуг подтверждает актуальность настоящего социологического исследования. Объективная потребность в независимой оценке эффективности деятельности организаций социального обслуживания, а также качества условий

предоставляемых ими услуг обусловили общую проблему данного эмпирического исследования.

Цель и задачи исследования

Целями настоящего исследования являлись:

- 1) повышение качества деятельности организаций социального обслуживания Пермского края;
- 2) улучшение информированности получателей социальных услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Пермского края.

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

- 1) получение информации об организации, о качестве предоставления социальных услуг и удовлетворенности получателей качеством условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Пермского края;
- 2) интерпретация, оценка и обобщение полученной информации, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания;
- 3) формирование предложений по улучшению качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания.

Объект и предмет исследования

Объектом исследования являлись:

- 9 организаций социального обслуживания Пермского края, подлежащих независимой оценке качества в 2021 году (подробнее см. табл. 1);
- граждане, являющиеся получателями социальных услуг в указанных организациях социального обслуживания (либо их законные представители).

Предметом исследования выступили значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н, по параметрам, определенным задачами данного социологического исследования.

Описание методов сбора первичной информации

1) Источниками информации о качестве условий оказания услуг являлись:

1.1) официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети интернет, информационные стенды в помещениях указанных организаций;

1.2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети интернет (далее – официальный сайт bus.gov.ru);

1.3) результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

1.4) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг;

2) В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг применялся их опрос, который осуществлялся следующих в формах:

- онлайн анкетирования по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети интернет;

- анкетирования получателей услуг - письменной формы опроса, при которой респондент самостоятельно работает с бланком анкеты.

3) В качестве основного метода изучения открытой информации о деятельности организаций социального обслуживания применялся метод наблюдения - сбор информации о деятельности учреждений, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (на официальном сайте bus.gov.ru, на официальном сайте Министерства социального развития Пермского края, на официальных сайтах и информационных стендах организаций социального обслуживания).

При оценке информационной открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания в части соответствия состава информации, размещенной на официальных сайтах, стендах данных организаций, составу информации, открытость и доступность которой организации социального обслуживания должны обеспечить, были использованы следующие нормативные документы:

- статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 года № 886н "Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)".

Отсутствие на официальных сайтах, стендах организаций социального обслуживания информации, указанной в статье 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", фиксировалось путем создания скриншотов проверяемых страниц сайтов, фотографирования стендов.

4) Эксперимент «Взаимодействие организации с гражданами». Было осуществлено оценивание взаимодействия организаций социального обслуживания с гражданами по телефону, электронной почте без раскрытия личности и фактической цели «получателя» услуг по базовым легендам, соответствующим характеру социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания. При проведении эксперимента на оценку взаимодействия организации с населением были использованы следующие НПА:

- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».

Общее количество обращений в каждую организацию составило не менее двух.

Указанные методы относятся к разряду «количественных» методик сбора первичных данных. При проведении сбора первичной информации интервьюеры (эксперты) следовали определенным правилам ведения и наблюдения. Обязательными требованиями в данном исследовании являлись:

- соответствие респондентов и объектов оценки критериям их отбора;
- соответствие процедуры опроса и заполнения протоколов выездной работы экспертов требованиям инструкций;
- исполнение норм Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

1 Содержание работ по сбору и обобщению информации

Исследование в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Пермского края в 2021 году включало в себя следующие работы по сбору и обобщению информации.

Анализ официального сайта организации социального обслуживания по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях

Осуществлено оценивание содержания и технологических характеристик официальных сайтов организаций социального обслуживания региона. Анализ содержания сайтов организаций проводился через сплошной просмотр содержимого страниц web-ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителей, в том числе инвалидов по зрению.

Оценка содержания информационных стендов по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организациях

Осуществлено обследование стендов организаций социального обслуживания, содержащих информацию для получателей услуг, путем просмотра содержимого каждого из них. Зафиксированы наличие соответствующих текстов, документов, качество их содержания, удобство доступа к информации для посетителей организации социального обслуживания.

Натурные наблюдения для выявления реальной ситуации, существующей в организации социального обслуживания

Осуществлено выявление:

- уровня обеспечения комфортных условий предоставления услуг;
- наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- уровня обеспечения доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Выявление мнений граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания

Осуществлено выявление мнений граждан о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Пермского края в целях определения удовлетворенности граждан, являющихся получателями услуг, условиями оказания услуг этими организациями.

Таблица – 1 Перечень организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка

№	Название организации
1	ГБУ ПК «Верхне-Курийский геронтологический центр»
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

2 Численность выборочной совокупности (единиц наблюдения)

Численность единиц наблюдения настоящего эмпирического исследования определена Заказчиком и составила 9 организаций социального обслуживания региона.

Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, для каждой организации социального обслуживания в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение 2020 года. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов согласно Методике составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации. В опросе принимали участие совершеннолетние дееспособные граждане.

Таким образом, в 9 организациях опрошено 2247 респондентов. Распределение выборки в разрезе организаций социального обслуживания Пермского края приведено в табл. 2.

Таблица – 2 Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе организаций социального обслуживания Пермского края, в абс. значении, ед.

№	Название организации	Численность получателей услуг в 2020 году, чел	Выборочная совокупность (план)	Выборочная совокупность (фактическая)
1	ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»;	254	102	176
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»;	853	341	353
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»;	197	79	130
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	321	128	143
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»;	1120	448	450
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»;	611	244	251
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»;	611	244	246
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;	654	262	262
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	590	236	236
Всего		5211	2084	2247

3 Порядок расчета значений показателей оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества (см. табл. 3). Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, осуществляется на основании Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (см. табл. 4). Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, представлен в табл. 5.

Таблица – 3 **Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы**

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
		2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

Таблица – 4 Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П_{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{стенд}) - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте - объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (И_{сайт})	0 баллов 1-100 баллов 0 баллов 1-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
$P_{инф} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{I_{стенд}}{I_{норм-стенд}} + \frac{I_{сайт}}{I_{норм-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.1)$ где I_{стенд} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации; I_{сайт} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее – официальный сайт организации); I_{норм} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой установлено нормативными правовыми актами, в случае, если требования к объему информации на стенде и сайте организации социальной сферы совпадают (в сфере культуры); I_{норм-стенд} – объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещение которой на стенде в помещении организации социальной сферы установлено нормативными правовыми актами;						

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

Объем информации в соответствии с нормативными правовыми актами*:

нормативное количество информации на стенде - 17 единиц информации**

нормативное количество информации на сайте - 19 единиц информации**

* Значение количества материалов/единиц информации, размещаемых на информационных стендах в помещениях организации согласовано с федеральным органом исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности.

** При отсутствии в организации отдельных элементов (лицензируемых видов деятельности, структурных подразделений, общежитий, интернатов, платных услуг и пр.) размещение соответствующей информации для данной организации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации (**И_{норм}**) уменьшается на соответствующее количество единиц.

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адрес электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (<i>от одного до трех способов включительно</i>) (С_{дист})	по 30 баллов за каждый способ (Т_{дист})	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов	

	оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) ($P_{\text{дист}}$)					
$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$ где $T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); $C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.						
№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей в баллах
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{\text{откр уд}}$) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг ($Ч_{\text{общ}}$)).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{\text{стенд}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Y_{\text{сайт}}$)	0-100 баллов	
$P_{\text{откр уд}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$						

В случае, если количество опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на стендах и на сайте различается, расчет производится по формуле:

$$П_{откр_уд} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{У_{стенд}}{Ч_{общ-стенд}} + \frac{У_{сайт}}{Ч_{общ-сайт}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где:

$У_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$У_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

$Ч_{общ-стенд}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$Ч_{общ-сайт}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

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

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{\text{комф.усл}}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{\text{комф.}}$) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{комф.}}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)

			актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}$ (2.1) где: $T_{\text{комф}}$– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие) $C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг. При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов						
2.2.	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$)	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ($C_{\text{ожид}}$)	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно ($Y_{\text{своевр}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	
Показатель «Время ожидания предоставления услуги» рассчитывается на основе значения параметра 2.2.2 Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$) и рассчитывается по формуле (2.2co)						
$P^{\text{со}}_{\text{ожид}} = C_{\text{своевр}} = \frac{Y_{\text{своевр}}}{Ч_{\text{общ}}} \times 100$ (2.2co)						

где $У_{своевр}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($П^{комф}_{уд}$)	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы ($У^{комф}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос ($Ч_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$ где $У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; $Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K^2)			$K^2 = (0,3 \times П^{комф}_{уд. усл} + 0,4 \times П_{ожид} + 0,3 \times П^{комф}_{уд})$			100 баллов

Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. ($\Pi^{орг}_{дост}$)	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) ($C^{орг}_{дост}$) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие ($T^{орг}_{дост}$) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1) Единого порядка

$$\Pi^{орг}_{дост} = T^{орг}_{дост} \times C^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

$T^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$C^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($\Pi^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов

3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; 6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.2) Единого порядка
				- количество условий доступности , позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) ($C_{\text{усл. дост}}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{\text{усл. дост}}$)	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

	дистанционном режиме или на дому. ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$)					
$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$ где: $T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие); $C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов						
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов ($U_{\text{дост}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{инв}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$ где $U_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов; $Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.						
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)		1,0	$K^3 = (0,3 \times P_{\text{орг}}^{\text{дост}} + 0,4 \times P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} + 0,3 \times P_{\text{уд}}^{\text{дост}})$			100 баллов

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций

№	Показатели оценки качества	Значи- мость пока- зателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Макси- мальное значение показателей
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{перв.конт уд}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($Y_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
$P_{\text{перв.конт уд}} = \left(\frac{Y_{\text{перв.конт}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$ где $Y_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги; $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{показ.услуг уд}}$)	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($Y_{\text{показ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)

			социальной сферы			
$\text{Показ.услуг}_{уд} = \left(\frac{\text{Уоказ.услуг}}{\text{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$ где Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги; $\text{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($\text{П}^{\text{вежл.дист}}_{уд}$)	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия ($\text{У}^{\text{вежл.дист}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{общ}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
$\text{П}^{\text{вежл.дист}}_{уд} = \left(\frac{\text{У}^{\text{вежл.дист}}}{\text{Ч}_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.3)$ где $\text{У}^{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия; $\text{Ч}_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K^4)		1,0	$\text{K}^4 = (0,4 \times \text{П}^{\text{перв.конт}}_{уд} + 0,4 \times \text{Показ.услуг}_{уд} + 0,2 \times \text{П}^{\text{вежл.дист}}_{уд})$			100 баллов

Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{реком}}$)	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($Y_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$ где $Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); $Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{орг.усл.уд}}$)	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг ($Y_{\text{орг.усл.}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

$P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$ где $Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($P_{\text{уд}}$)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы ($Y_{\text{уд}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($\text{Ч}_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
$P_{\text{уд}} = \left(\frac{Y_{\text{уд}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$ где $Y_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы; $\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.						
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K^5)		1,0	$^5 = (0,3 \times P_{\text{реком}} + 0,2 \times P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} + 0,5 \times P_{\text{уд}})$			100 баллов

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;
 K_n^m – значения критериев оценки в n-ой организации

Таблица – 5 Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организации социального обслуживания, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах

Перечень информации	На информационных стендах в помещении организации	На официальном сайте организации в сети "Интернет»
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	+	+
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	+	+
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	+	+
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	+	+
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	+	+
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	X	+
8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	+	+
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	+	+
10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала	+	+

Перечень информации	На информаци- онных стендах в помещении организации	На официаль- ном сайте организации в сети "Интернет»
получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)		
11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	+	+
12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+	+
13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+	+
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	+	+
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	+ *	+ *
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	X	+
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	+	+
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	+ *	+ *
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	+	+

Перечень информации	На информаци- онных стендах в помещении организации	На официаль- ном сайте организации в сети "Интернет»
Всего	17 (15**)	19(17**)

Условные обозначения:

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

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

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

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

4 Результаты независимой оценки качества в 2021 году

Для оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы для каждой сферы установлены пять критериев оценки качества.

4.1 Критерий 1 "Открытость и доступность информации об организации"

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и на информационных стендах организаций социального обслуживания Пермского края, подлежащих оценке в 2021 году, а также значения показателей уровня удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации об этих организациях социального обслуживания по результатам опроса получателей услуг.

По показателю 1.1 "Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА" среднее значение по организациям составило максимальное значение 100,00 балла. По итогам исследования было выявлено, что все официальные сайты и информационные стенды организаций полностью соответствуют требованиям действующих НПА РФ.

По итогам анализа сведений о наличии (объеме) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций (табл. 6), получены следующие результаты:

- в 9 из 9 обследованных организаций информация, установленная к обязательному размещению НПА РФ на информационных стендах представлена в полном объеме.

В части размещения на официальных сайтах организаций социального обслуживания информации о своей деятельности (табл. 7) получены следующие результаты:

- в 9 из 9 организаций на официальных сайтах в полном объеме представлена информация, установленная к обязательному размещению на данных информационных ресурсах НПА РФ;

С точки зрения удобства пользования и полноты размещенной информации получатели услуг максимально положительно оценили сайты: ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат».

Таблица – 6 Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещениях

№ п/п	Наименование организации	Установленный НПА объем информации (количество материалов/ единиц информации) на общедоступных информационных ресурсах - информационных стендах организаций																	Всего
		1. О дате государственной регистрации	2. Об учредителе (-ях) организации	3. О месте нахождения организации	4. О режиме, графике работы	5. О контактных телефонах и об адресах электронной почты	6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов	8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг	9. О форме социального обслуживания	10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией	11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам услуг и формам социального обслуживания	12. О численности получателей социальных услуг	13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг	14. Об объеме предоставляемых социальных услуг	15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг	18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный надзор	19. Информация о проведении независимой оценки качества	
1	ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17

Таблица – 7 Наличие (объем) информации об организациях социального обслуживания, размещенной на их официальных сайтах

Пункт протокола/название организации	ГБУ ПК «Верхне-Курынский геронтологический	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
Сайт	http://vkgs.ru/	http://gpniperm.ru/	http://d-pni.ru	www.kud-dipi.ru	http://kuc-hpni.perm.socinfo.ru	www.opni-3dn.ru	www.pzpc.ru	solidniy.p-ph	www.chdi.ru
1. О дате государственной регистрации организации социального обслуживания с указанием числа, месяца и года регистрации	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2. Об учредителе (учредителях) организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3. О месте нахождения организации социального обслуживания, ее филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4. О режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5. О контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположена организация социального обслуживания, и об адресах электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7. О структуре и органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8. О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет")	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9. О форме социального обслуживания, в которой организация предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10. О видах социальных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания (социально-бытовые,	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Пункт протокола/название организации	ГБУ ПК «Верхне-Курынский геронтологический	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги)									
11. О порядке и условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых организацией; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12. О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13. О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14. Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов) (при наличии соответствующих видов деятельности)*	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17. О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18. О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний (при наличии)*	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19. Информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1	1	1	1	1	1	1	1	1

По показателю "1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг" среднее значение по всей совокупности организаций составило 100,00 балла.

На официальных сайтах всех организаций обеспечено представление 4 необходимых дистанционных способов взаимодействия организаций с получателями услуг (номера телефонов, адреса электронной почты организаций; электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.; раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) и их функционирование.

По показателю "1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации" среднее значение по организациям составило 98,82 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 3 из 9 организаций (ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»), 5 организаций получили оценку в диапазоне от 99,81 до 96,60 балла, минимальную оценку получило – ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»; (95,79 балла).

В табл. 8 представлены сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети «Интернет», полученных в результате опроса.

Таблица – 8 Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации об организациях социального обслуживания, размещенной на информационных стендах и на официальных сайтах в сети «Интернет», в абс. значении

№	Наименование организации	Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации				
		Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3
						100
1	ГБУ ПК «Верхне-Курийский геронтологический центр»;	172	169	99	94	96,60
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»;	263	262	206	206	99,81
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»;	127	127	124	124	100,00
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	141	140	95	94	99,12
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»;	450	450	412	412	100,00
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»;	250	250	190	190	100,00
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»;	227	214	185	180	95,79
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;	257	253	106	104	98,28
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	229	229	228	227	99,78

По критерию "Открытость и доступность информации об организации" среднее значение по организациям составило 99,53 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 3 из 9 организаций. 5 организации получили оценки в диапазоне от 99,91 до 98,64 балла. Замыкает рейтинг организаций по данному критерию ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр» (98,31 балла).

Табл. 9 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Открытость и доступность информации об организации» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 9 организаций социального обслуживания Пермского края.

Таблица – 9 Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№	Наименование организации	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА				Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг		Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации						
		1.1.1. Объем информации, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/ единиц информации		1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/ единиц информации		Значение показателя 1.1	1.2.1. Количество функционирующих дис- танционных способов взаимо- действия	Значение показателя 1.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удов- летворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удов- летворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3	Итого по критерию
		Норматив	Факт	Норматив	Факт									
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.									
					100	4 и более способов	100						100	100
1	ГБУ ПК «Верхне-Курынский геронтологический центр»;	19	19	17	17	100,00	5	100,00	172	169	99	94	96,60	98,64
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»;	19	19	17	17	100,00	5	100,00	263	262	206	206	99,81	99,92
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»;	19	19	17	17	100,00	4	100,00	127	127	124	124	100,00	100,00
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	19	19	17	17	100,00	5	100,00	141	140	95	94	99,12	99,65

№	Наименование организации	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА				Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг		Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации						
		1.1.1. Объем информации, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/единиц информации		1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/единиц информации		Значение показателя 1.1	1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	Значение показателя 1.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	Значение показателя 1.3	Итого по критерию
		Норматив	Факт	Норматив	Факт									
		19 ед.	от 0 до 19 ед.	17 ед.	от 0 до 17 ед.									
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»;	19	19	17	17	100,00	5	100,00	450	450	412	412	100,00	100,00
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»;	19	19	17	17	100,00	5	100,00	250	250	190	190	100,00	100,00
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»;	19	19	17	17	100,00	5	100,00	227	214	185	180	95,79	98,31
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;	19	19	17	17	100,00	5	100,00	257	253	106	104	98,28	99,31
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	19	19	17	17	100,00	5	100,00	229	229	228	227	99,78	99,91

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» выявлены следующие недостатки по показателям:

- "1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА": недостатков не выявлено;

- "1.2. Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг": недостатков не выявлено;

- "1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации": не в полной мере удовлетворены (в диапазоне от 99,91 до 98,64) информационной открытостью организации получатели услуг 5 из 9 обследованных организаций.

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

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о комфортности условий предоставления услуг организациями социального обслуживания Пермского края, подлежащих оценке в 2021 году, по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг.

По показателю "2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг" среднее значение по организациям составило 100,00 балла, в том числе по государственным организациям – 100,00 балла.

Во всех организациях созданы комфортные условия для предоставления услуг: имеются комфортные зоны отдыха/ ожидания, оборудованные соответствующей мебелью, обеспечено наличие и понятность навигации внутри организаций, наличие и доступность питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, хорошее санитарное состояние помещений, транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки), а также доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте организации и пр.).

По показателю "2.2 Время ожидания предоставления услуги" среднее значение по организациям составило 98,06 балла. Максимальную оценку получили 3 из 9 организаций (ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»), минимальную – ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр» (95,1 балла). Остальные 5 организаций получили оценки в диапазоне от 95,45 до 99,15 балла.

В табл. 10 представлены сведения о численности получателей услуг, которые заявили, что услуги в оцениваемых организациях социального обслуживания региона им были предоставлены своевременно.

Таблица – 10 Число получателей услуг организаций социального обслуживания, получивших услугу своевременно, в абс. значении

№	Наименование организации	Показатель 2.1 Время ожидания предоставления услуги		
		Число опрошенных получателей услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	Значение показателя 2.2
				100
1	ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»;	176	168	95,45
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»;	353	350	99,15
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»;	130	130	100,00
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	143	138	96,50
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»;	450	450	100,00
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»;	251	251	100,00

№	Наименование организации	Показатель 2.1 Время ожидания предоставления услуги		
		Число опрошенных получателей услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	Значение показателя 2.2
				100
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»;	246	234	95,12
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;	262	259	98,85
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	236	230	97,46

По показателю "2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" среднее значение по организациям составило 98,58 балла. Максимальную оценку получили 4 из 9 организаций (ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»; ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»), минимальную – ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр» (94,31 балла). Остальные 4 организации получили оценки в диапазоне от 96,56 до 99,30 балла.

В табл. 11 представлены сведения о численности получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг организациями социального обслуживания Пермского края, полученной в результате опроса.

Таблица – 11 Число получателей услуг организаций социального обслуживания, удовлетворенных комфортностью их предоставления, в абс. значении

№	Наименование организации	Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы		
		Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3
				100
1	ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»;	176	176	100,00
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»;	353	350	99,15
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»;	130	130	100,00
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	143	142	99,30
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»;	450	450	100,00
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»;	251	251	100,00
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»;	246	232	94,31
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;	262	253	96,56
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	236	231	97,88

По критерию "Комфортность условий предоставления услуг" среднее значение по организациям составило 98,80 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 3 из 9 организаций (ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»). 5 организаций получили оценки в диапазоне от 98,18 до 99,41 балла. Замыкает рейтинг организаций по данному критерию ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр» (96,34 балла).

Табл. 12 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 9 организаций социального обслуживания Пермского края.

Таблица – 12 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№	Наименование организации	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг		Показатель 2.1 Время ожидания предоставления услуги			Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы			Итого по критерию
		2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1	Число опрошенных получателей услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	Значение показателя 2.2	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3	
		5 и более условий	100			100			100	100
1	ГБУ ПК «Верхне-Курынский геронтологический центр»	7	100,00	176	168	95,45	176	176	100,00	98,18
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»	7	100,00	353	350	99,15	353	350	99,15	99,41
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»	7	100,00	130	130	100,00	130	130	100,00	100,00
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	7	100,00	143	138	96,50	143	142	99,30	98,39
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»	7	100,00	450	450	100,00	450	450	100,00	100,00
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»	7	100,00	251	251	100,00	251	251	100,00	100,00
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»	7	100,00	246	234	95,12	246	232	94,31	96,34
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	7	100,00	262	259	98,85	262	253	96,56	98,51
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	7	100,00	236	230	97,46	236	231	97,88	98,35

По критерию "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг" выявлены следующие недостатки по показателям:

- "2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг": недостатков не выявлено;

- "2.2. Время ожидания предоставления услуги": не в полной мере удовлетворены (в диапазоне от 95,12 до 99,15) временем ожидания предоставления услуги получатели услуг 6 из 9 обследованных организаций;

- "2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы": не в полной мере удовлетворены (в диапазоне от 94,31% до 99,30%) комфортностью предоставления услуг в организации получатели услуг 5 организаций.

4.3 Критерий 3 "Доступность услуг для инвалидов"

В настоящем разделе приведены значения показателей и результаты обобщения информации о доступности услуг, которые предоставляют организации социального обслуживания Пермского края, для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, полученные по наблюдениям в организациях и по результатам опроса получателей услуг, относящихся к данной категории граждан.

По показателю "3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов" среднее значение по организациям составило 95,56 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 7 из 9 организаций, минимальную (80,00 балла) – 2 из 9 организаций.

По итогам анализа территорий и помещений организаций на предмет доступности для инвалидов отмечено, что помещения и территории большинства организаций адаптированы для инвалидов. Однако в ряде учреждений отсутствуют необходимые условия доступности, такие как:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов»).

По показателю "3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими" среднее значение по организациям составило 88,89 балла. В 6 из 9 организаций обеспечено наличие не менее 5 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, из 6 обязательных, таких как: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

По итогам анализа территорий и помещений организаций на предмет доступности для инвалидов отмечено, что помещения и территории большинства организаций адаптированы для инвалидов. Однако в ряде учреждений отсутствуют необходимые условия доступности, такие как:

- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»; ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».);

- Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»; ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».);

- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (ГБУ ПК «Верхне-Курьинский

геронтологический центр»; ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».).

По показателю "3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" среднее значение по организациям составило 98,77 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 3 из 9 организаций (ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»), 5 организации получили оценки в диапазоне от 97,73 до 99,05 балла, минимальную оценку получил ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97,50 балла).

В табл. 13 представлены сведения о численности получателей услуг, относящихся к инвалидам, и граждан, представляющих лица этой категории, удовлетворенных соответствующими условиями в организациях социального обслуживания Пермского края, полученные в результате опроса.

Таблица – 13 Число получателей услуг организаций социального обслуживания - инвалидов и членов их семей, удовлетворенных доступностью этих услуг, в абс. значении

№	Наименование организации	Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов		
		Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3
				100
1	ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»;	134	132	98,51
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»;	352	352	100,00
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»;	105	104	99,05
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	120	117	97,50
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»;	450	450	100,00
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»;	251	251	100,00
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»;	184	180	97,83
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;	220	215	97,73
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	183	180	98,36

По критерию "Доступность услуг для инвалидов" среднее значение по всем организациям составило 93,85 балла. Максимальную оценку получили 2 организации (ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»). 6 организаций получили оценки в диапазоне от 83,55 до 99,35 балла. Минимальную оценку получило ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (83,51 балла).

Табл. 14 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доступность услуг для инвалидов» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 9 организаций социального обслуживания Пермского края.

Таблица – 14 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№	Наименование организации	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов		Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим		Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов			Итого по критерию
		3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Число получателей услуг- инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3	
		5 и более условий	100	5 и более условий	100			100	100
1	ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»;	5	100,00	3	60,00	134	132	98,51	83,55
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»;	5	100,00	4	80,00	352	352	100,00	92,00
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»;	4	80,00	6	100,00	105	104	99,05	93,71
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	5	100,00	5	100,00	120	117	97,50	99,25
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»;	5	100,00	6	100,00	450	450	100,00	100,00
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»;	5	100,00	5	100,00	251	251	100,00	100,00
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»;	5	100,00	6	100,00	184	180	97,83	99,35
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;	4	80,00	6	100,00	220	215	97,73	93,32
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	5	100,00	3	60,00	183	180	98,36	83,51

По критерию "Доступность услуг для инвалидов", выявлены следующие недостатки по показателям:

- "3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов": отсутствуют следующие условия доступности:

а) выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов»).

- "3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими": отсутствуют следующие условия доступности:

а) Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (ГБУ ПК «Верхне-Курийский геронтологический центр»; ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».);

б) Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (ГБУ ПК «Верхне-Курийский геронтологический центр»; ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».);

в) Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика) (ГБУ ПК «Верхне-Курийский геронтологический центр»; ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».).

- "3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов": не в полной мере удовлетворены (в диапазоне от 97,50 до 99,05) условиями доступности, созданными в организации для лиц с ограниченными возможностями здоровья, получатели услуг из числа инвалидов в 6 из 9 обследованных организаций.

4.4 Критерий 4 "Доброжелательность, вежливость работников организаций"

По показателю "4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" среднее значение по организациям составило 99,03 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 2 из 9 организаций (ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»), минимальную – ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (97,46 балла). Остальные 6 организаций получили оценки в диапазоне от 97,97 до 99,60 балла.

По показателю "4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" среднее значение по организациям составило 99,00 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 4 из 9 организаций (ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;), минимальную – ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат» (96,32 балла). Остальные 4 организаций получили оценки в диапазоне от 97,73 до 99,19 балла.

По показателю "4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" среднее значение по организациям составило 99,34 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 5 из 9 организаций (ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»). Минимальную оценку по данному показателю получил ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»; (96,70 балла). Остальные 3 организаций получили оценки в диапазоне от 98,78 до 99,44 балла.

В настоящем разделе в табл. 15 приведены значения показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» в абсолютном значении.

Таблица – 15 Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социального обслуживания, в абс. значении

№	Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию		Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию		Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм
1	ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»;	176	175	176	172	91	88
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»;	353	351	353	340	130	130
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»;	130	130	130	130	115	114
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	143	142	143	141	32	32
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»;	450	450	450	450	423	423
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»;	251	250	251	251	187	187
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»;	246	241	246	244	177	176
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;	262	257	262	262	82	81
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	236	230	236	234	196	196

По критерию "Доброжелательность, вежливость работников организаций" среднее значение по организациям составило 99,08 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получила 1 организация (ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»). 7 из 9 организаций получили оценки в диапазоне от 98,30 до 99,83 балла. Минимальную среди обследованных организаций оценку по данному критерию получил ГБУ ПК «Верхне-Курийский геронтологический центр» (98,20 балла).

Табл. 16 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 9 организаций социального обслуживания Пермского края.

Таблица – 16 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№	Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию			Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия			Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	
				100			100			100	100
1	ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»;	176	175	99,43	176	172	97,73	91	88	96,70	98,20
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»;	353	351	99,43	353	340	96,32	130	130	100,00	98,30
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»;	130	130	100,00	130	130	100,00	115	114	99,13	99,83
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	143	142	99,30	143	141	98,60	32	32	100,00	99,16
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»;	450	450	100,00	450	450	100,00	423	423	100,00	100,00
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»;	251	250	99,60	251	251	100,00	187	187	100,00	99,84
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»;	246	241	97,97	246	244	99,19	177	176	99,44	98,75

№	Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию			Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию			Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия			Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	
				100			100			100	100
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;	262	257	98,09	262	262	100,00	82	81	98,78	98,99
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	236	230	97,46	236	234	99,15	196	196	100,00	98,64

По критерию "Доброжелательность, вежливость работников организаций" выявлены следующие недостатки по показателям:

- "4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию": не в полной мере удовлетворены (в диапазоне от 97,46 до 99,60) составляющими данного показателя получатели услуг 7 из 9 обследованных организаций.

- "4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию": не в полной мере удовлетворены (в диапазоне от 96,32 до 99,19) составляющими данного показателя получатели услуг 5 из 9 обследованных организаций.

- "4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия": не в полной мере удовлетворены (в диапазоне от 96,70 до 99,44) составляющими данного показателя получатели услуг 4 из 9 обследованных организаций.

4.5 Критерий 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

По показателю "5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)" среднее значение по организациям составило 97,19 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 2 из 9 организаций (ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»), 6 организаций получили оценки в диапазоне от 93,90 до 99,78 балла, минимальную – ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (93,01 балла).

По показателю "5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" среднее значение по организациям составило 98,97 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 5 из 9 организаций (ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»), 3 организаций получили оценки в диапазоне от 97,97 до 98,47 балла, минимальную – ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр» (96,02 балла).

По показателю "5.3. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом" среднее значение по организациям составило 99,61 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 5 из 9 организаций (ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»; ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»), 3 организаций получили оценки в диапазоне от 98,78 до 99,72 балла, минимальную – ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов». (98,73 балла).

В табл. 17 приведены значения показателей и результаты обобщения информации о готовности получателей услуг рекомендовать конкретную организацию социального обслуживания Пермского края другим лицам, а также об уровне их удовлетворенности:

- графиком работы организации;
- условиями оказания услуг в целом.

Таблица – 17 **Число получателей услуг, удовлетворенных условиями их оказания, в абс. значении**

№	Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)		Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, готовых рекомендовать организацию	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом
1	ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»;	176	170	176	169	176	176
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»;	353	348	353	353	353	352
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»;	130	130	130	130	130	130
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	143	133	143	143	143	143
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»;	450	449	450	450	450	450
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»;	251	251	251	251	251	251
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»;	246	231	246	241	246	243
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;	262	250	262	258	262	260
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	236	230	236	232	236	233

По критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг" среднее значение по организациям составило 98,78 балла. Максимальную оценку (100,00 балла) получили 2 организации (ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»). 6 организаций получили оценки в диапазоне от 97,90 до 99,93 балла. Минимальную оценку получил ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр» (97,15 балла).

Табл. 18 содержит сведения о количественных показателях независимой оценки качества условий оказания услуг по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и расчет значения оценки в баллах по каждой из 9 организаций социального обслуживания Пермского края.

Таблица – 18 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№	Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)			Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг			Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы			Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, готовых рекомендовать организацию	Значение показателя 5.1	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Значение показателя 5.2	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом	Значение показателя 5.3	
				100			100			100	
1	ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»;	176	170	96,59	176	169	96,02	176	176	100,00	98,18
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»;	353	348	98,58	353	353	100,00	353	352	99,72	99,43
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»;	130	130	100,00	130	130	100,00	130	130	100,00	100,00
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	143	133	93,01	143	143	100,00	143	143	100,00	97,90
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»;	450	449	99,78	450	450	100,00	450	450	100,00	99,93
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»;	251	251	100,00	251	251	100,00	251	251	100,00	100,00
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»;	246	231	93,90	246	241	97,97	246	243	98,78	97,15
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;	262	250	95,42	262	258	98,47	262	260	99,24	97,94
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	236	230	97,46	236	232	98,31	236	233	98,73	98,26

По критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг" выявлены следующие недостатки по показателям:

- "5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)": не в полной мере удовлетворены (в диапазоне от 93,01 до 99,78) составляющими данного показателя получатели услуг 7 из 9 организаций.

- "5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления": не в полной мере удовлетворены (в диапазоне от 96,02 до 98,47) организационными условиями предоставления услуг (в том числе графиком работы организации или отдельных специалистов) получатели услуг 4 из 9 организаций.

- "5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы": не в полной мере удовлетворены (в диапазоне от 98,73 до 99,72) условиями оказания услуг в организации социального обслуживания в целом получатели услуг 4 из 9 организаций.

5 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания Пермского края, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения по каждой из организаций социального обслуживания представлены в табл. 19.

Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки, по организациям в среднем составляет 98,00 балла; по каждому из критериев среднее значение по организациям составляет:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации» по организациям в целом – 99,53 балла;

2. по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» по организациям в целом – 98,80 балла;

3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов» по организациям в целом – 93,85 балла;

4. по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» по организациям в целом – 99,08 балла;

5. по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по организациям в целом – 98,76 балла.

Лидером по результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Пермского края стал ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат», набравший по совокупности пяти критериев 99,99 балла.

Остальные организации социального обслуживания получили итоговую оценку в диапазоне от 95,35 до 99,97 балла.

В целом, по результатам независимой оценки организации социального обслуживания региона получили высокие оценки: все обследованные учреждения получили высокие итоговые оценки, чем продемонстрировали отличный уровень качества условий оказания услуг. Среднее значение показателей по пяти общим критериям составляет 98,00, что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальному значению.

Таблица – 19 Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в баллах

Место в рейтинге	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации				2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг				3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации				5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)		
				П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3
9	ГБУ ПК «Верхне-Курынский геронтологический центр»;	95,35	98,64	100,00	100,00	96,60	98,18	100,00	95,45	100,00	83,55	100,00	60,00	98,51	98,20	99,43	97,73	96,70	98,18	96,59	96,02	100,00
6	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»;	97,81	99,92	100,00	100,00	99,81	99,41	100,00	99,15	99,15	92,00	100,00	80,00	100,00	98,30	99,43	96,32	100,00	99,43	98,58	100,00	99,72
4	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»;	98,71	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	93,71	80,00	100,00	99,05	99,83	100,00	100,00	99,13	100,00	100,00	100,00	
3	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	98,87	99,65	100,00	100,00	99,12	98,39	100,00	96,50	99,30	99,25	100,00	100,00	97,50	99,16	99,30	98,60	100,00	97,90	93,01	100,00	100,00
1	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»;	99,99	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,93	99,78	100,00	100,00
2	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»;	99,97	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,84	99,60	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
5	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»;	97,98	98,31	100,00	100,00	95,79	96,34	100,00	95,12	94,31	99,35	100,00	100,00	97,83	98,75	97,97	99,19	99,44	97,15	93,90	97,97	98,78

Место в рейтинге	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации				2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг				3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации				5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Показатели (П1, П2, П3)		
				П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3		П1	П2	П3
7	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;	97,61	99,31	100,00	100,00	98,28	98,51	100,00	98,85	96,56	93,32	80,00	100,00	97,73	98,99	98,09	100,00	98,78	97,94	95,42	98,47	99,24
8	ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».	95,73	99,91	100,00	100,00	99,78	98,35	100,00	97,46	97,88	83,51	100,00	60,00	98,36	98,64	97,46	99,15	100,00	98,26	97,46	98,31	98,73

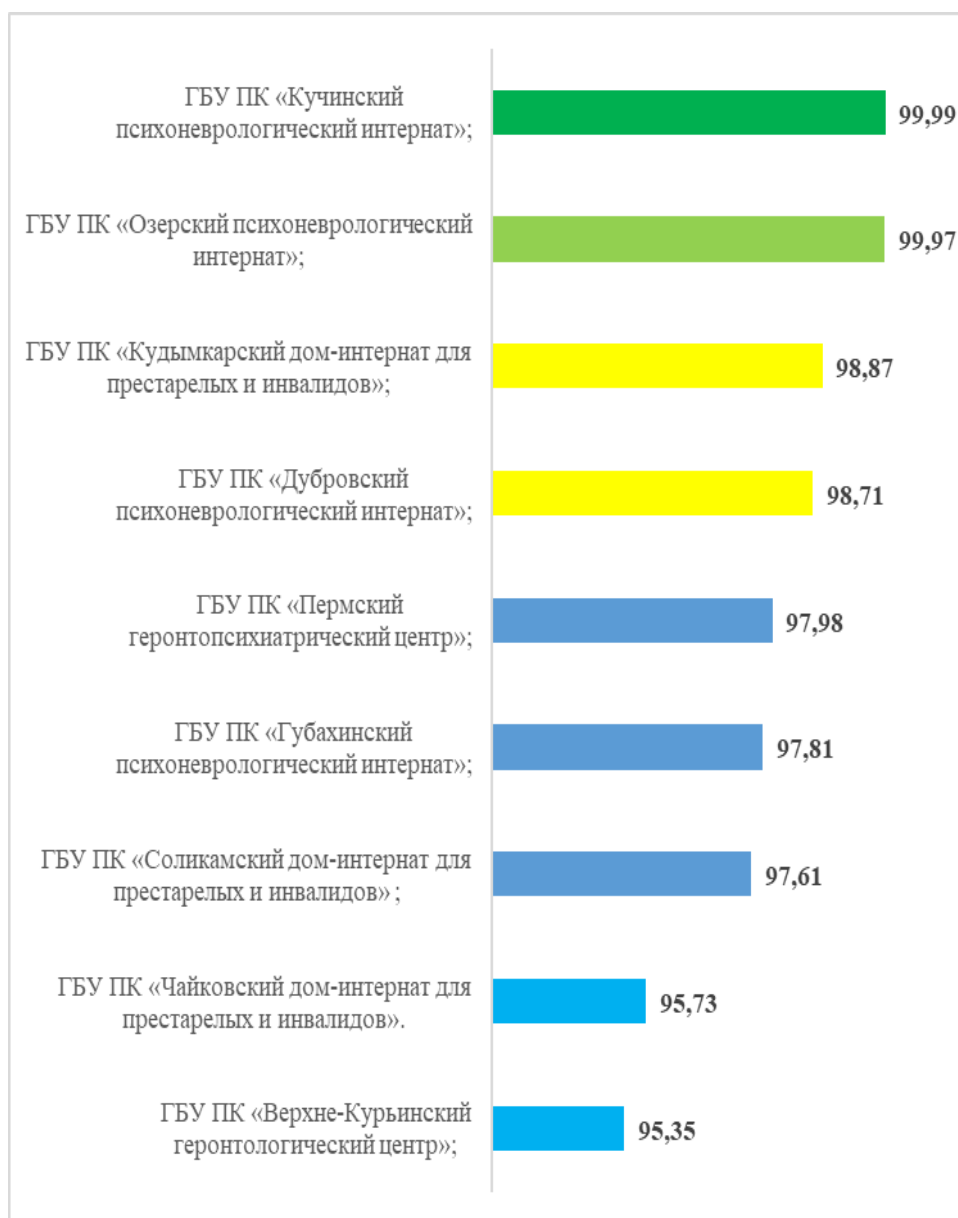


Рисунок 1. Рейтинг организаций Пермского края в 2021 году.



Рисунок 2. Значения критериев независимой оценки качества условий оказания услуг организациями Пермского края в 2021 году.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты проведенного в 2021 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 9 организациями социального обслуживания Пермского края, дают основание сделать следующие выводы.

В целом, по результатам независимой оценки организации социального обслуживания региона получили высокие оценки: все обследованные учреждения получили итоговые оценки от 95,35 балла и выше, чем продемонстрировали высокий уровень качества условий оказания услуг. Среднее значение показателей по пяти общим критериям составляет 98,00 балла, что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальному значению.

Средние значения показателей (по всем 9 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- по критерию «Открытость и доступность информации об организации» по организациям в целом – 99,53 балла;
- по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» по организациям в целом – 98,80 балла;
- по критерию «Доступность услуг для инвалидов» по организациям в целом – 93,85 балла;
- по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» по организациям в целом – 99,08 балла;
- по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по организациям в целом – 98,76 балла.

В ходе опроса получателей услуг были зафиксированы следующие пожелания и рекомендации (орфография и пунктуация обращений сохранены):

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
1	ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»;	• закупить спортивные тренажеры • Больше мест отдыха на улице, поставить новые и красивые • чтоб лучше стирали • Мало реабилитационных услуг в виде массажа и т.д. • Изменение питание • По больше концертов!!! • Поставьте банкоматы • построить теннисный корт • все просто замечательно, но пока нет врача, очень его жду, остальное все устраивает и удовлетворяет, спасибо за вашу работу, всем всем спасибо • чтоб родственников пускали • хочется баню или бассейн • Увеличение штата сотрудников • украсить окна в комнате • Больше ездить на экскурсии • Бывает трудно дозвониться • беседки на территории • организовать теплицу для овощей • больше сиделок • хочу больше фруктов мало дают и все диетическое • больше музыки
2	ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»;	• новый стадион • новый телевизор в комнату • отдельную комнату

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
		• примите на работу музыкального работника • свободный выход получить • сделать актовый зал • уличные тренажеры • чаще чтоб были экскурсии • чтоб выезжать за пределы интерната • чтоб меньше человек проживало в комнате • чтобы побольше фруктов давали
3	ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»;	• Побольше массовых мероприятий, праздников • Почаще проводить праздники • Разнообразить меню • увеличение количества узких специалистов медицинского профиля • Хочется чтобы к нам приходили гости с концертами
4	ГБУ ПК «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;	• еда - одна капуста • Много пьющих проживают вместе с нами • не высчитывать с соцпакета деньги в интернат • не отпускают гулять • Необходим свободный выход из учреждения. • Необходима спортивная площадка на улице • нет разнообразие в пище • получать пенсию всю на руки • сделать одноместные комнаты
5	ГБУ ПК «Кучинский психоневрологический интернат»;	• Предложение по улучшению телевидения. • Чтоб и в дальнейшем было всё хорошо, как и сейчас
6	ГБУ ПК «Озерский психоневрологический интернат»;	• Разнообразить питание • создать общественное объединение с управляющим советом, в которое входят проживающие и сотрудники интерната • Хотелось бы чаще собираться возле костра и готовить что-нибудь. • Хочу снова съездить в Сочи на танцевальный конкурс. • Хочу чаще выезжать на концерты и в библиотеку. • Хочу чаще выезжать на экскурсии. • Хочу чаще ездить в магазин. • Хочу, чтоб приехал цирк. • Хочу, чтоб чаще приезжали в гости родственники.
7	ГБУ ПК «Пермский геронтопсихиатрический центр»;	• ближе к домашним условиям • более разнообразное питание с учетом сезонности • В комнате я не один, а мне нужна тишина. • включить в меню салаты • Возобновление работы комнаты для посещений, хотя бы для вакцинированных граждан. • Изменение графика работы. • мастер классы по прикладному рукоделию. • Набрать на работу по больше врачей. • Наличие транспорта непосредственно в филиале. • оборудовать мастерские • питание по сезону. • Сделать асфальтированные дорожки.
8	ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ;	• асфальтирование и благоустройство нашей территории • Благоустройство грядок для посадки лука. • больше крупных мероприятий • большой стадион на территории • В коридоре сделать ярче освещение. • добавить крытых беседок • добавить пельмени в меню • сделать территорию больше мало место для прогулок • комнаты не на троих, а на двоих • не хватает сала и солёных огурцов • не хватает солёного и копченого • побольше концертов где мы сами участники • Посещение музеев, экскурсий и походы на природу • сделать досуг разнообразнее • Экскурсии в другие города
9	ГБУ ПК «Чайковский дом-	• Больше массовых мероприятий, экскурсий

№ п/п	Организация социального обслуживания	Пожелания и рекомендации получателей услуг
	интернат для престарелых и инвалидов».	• закупить новые тренажеры для тренажерного зала • заменить старую мебель на новую • надо стадион в Чайковском • нужна спортивная площадка на территории учреждения • обновить парк вокруг интерната • побольше культ-массовых мероприятий • побольше молодежи • побольше салатов и фруктов • Произвести качественный ремонт зданий • сделать ремонт в комнатах • хотелось бы обновить тренажерный зал

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Пермского края, сформированы следующие предложения по устранению выявленных недостатков в работе организаций, совершенствованию их деятельности.

1. Организациям, получившим низкие оценки по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов, предпринять меры, с учетом плановых мероприятий, наличия финансовых возможностей и необходимости, по повышению доступности прилегающей территории, помещений организаций и предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ГБУ ПК «Верхне-Курьинский геронтологический центр»; ГБУ ПК «Губахинский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Дубровский психоневрологический интернат»; ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» ; ГБУ ПК «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов».).

2. Организациям, получившим менее 100,00 балла по показателям критерия "Открытость и доступность информации об организации", провести:

2.1) дополнительный инструктаж с сотрудниками организаций, взаимодействующими с получателями услуг посредством дистанционных форм связи, в том числе о необходимости:

- предоставления получателям услуг максимально полной информации по интересующим их вопросам в той форме дистанционного взаимодействия, с помощью которой они обратились в учреждение, а значит, считают наиболее удобной для себя в данный момент;

- соблюдения единообразия предоставляемой информации и ее соответствия действующим НПА;

2.2) усилить информационно-разъяснительную работу среди клиентов (потенциальных получателей услуг) о функционировании официального сайта учреждения, а также о возможности оперативного получения информации на официальном сайте учреждения, своевременно обновлять информацию, размещенную на официальном сайте и информационных стендах учреждения.

3. Организациям, получившим менее 100,00 балла по показателям критерия "Комфортность условий предоставления услуг", необходимо рассмотреть вопрос обновления и расширения материально-технической базы организации, принятия

дополнительных мер по благоустройству зданий и прилегающих территорий, в том числе с учетом предложений получателей услуг, контролировать своевременность предоставления услуг.

4. Организациям, получившим менее 100,00 балла по показателям критерия «Доброжелательность и вежливость работников организации», провести дополнительный инструктаж сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг, в том числе посредством дистанционных форм взаимодействия, в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости. Также, всем организациям рекомендовано регулярно проводить подобные мероприятия для поддержания высокого уровня качества оказания услуг.

5. Организациям, получившим менее 100,00 балла по показателям критерия "Удовлетворенность условиями оказания услуг", необходимо регулярно проводить тренинги, семинары, мастер-классы среди сотрудников, которые непосредственно взаимодействуют с получателями услуг, а также запрашивать обратную связь от получателей услуг по вопросу удовлетворенности условиями оказания услуг (проводить опросы).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
2. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».
5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».