

СОГЛАСОВАНО

Министр экономического развития
Мурманской области

_____ Е.М. Тихонова

ОТЧЕТ по проведению сбора и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфересоциального обслуживания в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг

(государственный контракт № 04-08/1 от 03.05.2018)

Содержание

1. Программа проведения независимой оценки качества	3
1.1. Методологический раздел.....	3
1.2. Методический раздел	5
1.3. Организационный раздел	40
2. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания	45
2.1. Общая характеристика независимой оценки	45
2.2. Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений	47
2.3. Общие выводы и рейтинги.....	110
Приложение 1.	144
Приложение 2.	145
Приложение 3.	171
Приложение 4. Описание полученных значений по каждому показателю в целом по сфере	173

1. Программа проведения независимой оценки качества

1.1. Методологический раздел

Цель:

-формирование информационной базы для подведения общественными советами по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – общественные советы) результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания (далее – независимая оценка) и разработки предложений по улучшению их деятельности.

Ожидаемые результаты:

1) Документально оформленный разработанный механизм оценки качества условий оказания услуг организациями в сфересоциального обслуживания;

2) Документально оформленная оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, с применением балльной системыс применением расчета средних интегральных значений в части показателей, характеризующих общи критерии оценки (таблица расчета прилагается);

3) Документально оформленный рейтинг организаций в сфере социального обслуживания (входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг;

4) Документально оформленные инструментарии независимой оценки (анкета онлайн опроса, анкета опроса в организациях, бланк анализа интернет-сайтов, бланк наблюдения).

Задачи исследования:

1) получение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, перечисленными в

Приложении № 1, в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;

2) обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций в сфере социального обслуживания.

Объект исследования: организации Мурманской области в сфере социального обслуживания.

Предмет исследования: качество условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания на территории Мурманской области.

Перечень организаций Мурманской области в сфере социального обслуживания, принимающих участие в независимой оценке, представлен в Приложении 1.

1.2. Методический раздел

Группы критериев оценки качества условий оказания услуг, установленных Федеральным законом № 392-ФЗ:

1. открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
2. комфортность условий предоставления услуг, в том числе времяожидания предоставления услуги;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы;
5. удовлетворённость условиями оказания услуг.

Этапы полевых работ:

1. Экспертная оценка организаций (сбор данных в учреждениях, если предусмотрено наблюдение; анализ интернет-сайтов);
2. Интернет-опрос получателей услуг.
3. Личный опрос получателей услуг в организациях.

Методы сбора информации:

Методы сбора информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, которые были использованы:

- 1) Анализ сайтов организаций;
- 2) Онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса;
- 3) Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях;

4) Наблюдение за качеством условий оказания услуг.

1) Анкетный опрос получателей услуг

1. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях допускался как устный опрос интервьюером потребителей услуг с собственноручным заполнением анкеты, так и распространение интервьюером анкет на бумажном носителе среди потребителей услуг, находящихся в организации, с последующим сбором заполненных анкет.

2. При проведении онлайн-опроса получателей услуг была использована Интернет-платформа SimpleForms.

3. В связи со спецификой деятельности отдельных организаций, для них устанавливались дополнительные требования к используемым методам сбора информации о качестве условий оказания услуг:

- Оценка качества условий оказания услуг ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» и ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» в связи со спецификой контингента получателей услуг была поведена только методами анализа Интернет-сайтов организаций и наблюдением за качеством условий оказания услуг.

- При сборе информации о качестве условий оказания услуг был предусмотрен механизм, исключающий возможность предоставления одним получателем услуги нескольких анкет, оценивающих качество условий оказания одной услуги.

Обоснование выборки

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля». Как правило, такие группы являются достаточно разрозненными по структуре, поэтому для них сложно составить основу выборку и определить объем генеральной совокупности. Для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления. Например, посетители библиотек-в библиотеках, посетители медицинских учреждений-в больницах, поликлиниках, посетители театров-в театрах и т.д.¹. Именно поэтому использование данного типа выборки оказывается наиболее целесообразным при проведении оценки качества работы организаций социального обслуживания.

Квотная выборка в зависимости от наименования учреждения отсутствует. Обосновано это прежде всего значительными различиями в форме учреждений и в доле получателей услуг организации.

Суммарный объем анкет по сфере социального обслуживания, полученным онлайн должен был составлять 2967 единиц, заполненных в организациях – 1208 единиц, карточек оценки сайтов – 11 единиц, карточек наблюдения – 3 единицы.

Общий объем выборки (таблица с перечнем оцененных организаций и количеством анкет представлена в Приложении 1):

	Кол-во анкет, заполненных онлайн	Кол-во анкет, заполненных на бумажном носителе в организации	Всего
Организации в сфере социального обслуживания населения и социальной	2967	1208	4175

¹Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с.

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

поддержки населения (11 организаций)			
--------------------------------------	--	--	--

Фактически, в ходе проведения независимой оценки в 2018 году, в учреждениях опрошено следующее количество получателей услуг:

№ п/п	Форма оказания услуг	Наименование организации	Муниципальное образование (дислокация)	Количество анкет			
				заполненных онлайн		заполненных на бумажном носителе в организации	
				Факт	План	Факт	План
1.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	г. Мурманск	350	350	150	150
2.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»	Печенгский район	450	400	150	150
3.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Апатиты	384	360	150	150
4.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	Кольский район	450	450	150	150
5.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Мончегорск	350	350	150	150
6.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	ЗАТО Александровск	350	350	150	150
7.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	Кандалакшский район	356	350	150	150
8.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»	ЗАТО г. Североморск	350	350	150	150
9.	Полустационарная форма социального обслуживания; форма социального обслуживания на дому	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	г. Мурманск	0	0	0	0
10.	Полустационарная форма социального	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня»	Кольский район	0	0	0	0

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

№ п/п	Форма оказания услуг	Наименование организации	Муниципальное образование (дислокация)	Количество анкет			
				заполненных онлайн		заполненных на бумажном носителе в организации	
				Факт	План	Факт	План
	обслуживания	Кольского района»					
11.	Полустационарная форма социального обслуживания	МРБОО «Наш дом»	г. Мурманск	7	7	8	8
	Итого:			3 047	2 967	1 208	1208

Таблица 4. Индикаторы измерения (организации в сфере социального обслуживания, за исключением ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям», ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»)

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке ²	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах	Метод оценки
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации (учреждения); - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов	Наблюдение
- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)			1-100 баллов	Анализ сайта			
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами			- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	Анализ сайта		
- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)			1-100 баллов	Анализ сайта			
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Ин-	30%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов	Анализ сайта
- один дистанционный способ взаимодействия				10 баллов			
- два дистанционных способа взаимо-				20 баллов			

² При наличии нескольких параметров по одному показателю, значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров, установленных ведомственными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества.

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

	тернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); - - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - возможности получение консультации по оказываемым услугам; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	действия - три дистанционных способа взаимодействия - четыре дистанционных способа взаимодействия - пять и более дистанционных способов взаимодействия	40 баллов 80 баллов 100 баллов		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов 0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование
	Итого по критерию 1	100%				100 баллов	

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

2		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.	Обеспечение в организации 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).	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов	Наблюдение
				- наличие одного условия	10 баллов		
				- наличие двух условий	20 баллов		
				- наличие трех условий	40 баллов		
				- наличие четырех условий	60 баллов		
				- наличие пяти условий	80 баллов		
				- шесть и более условий	100 баллов		
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность)	40%	Для формы оказания услуг – предоставление государственных	- превышает установленный ведомственный норматив более, чем на 50%	0 баллов	100 баллов	Онлайн опрос

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

	предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).		услуг	(более 22 минут)		получателей услуг/Личное анкетирование	
			2.2.1. Среднее время ожидания в очереди	- превышает установленный ведомственный норматив не более чем на 50% но более, чем на 20% (не более 22 минут)	10 баллов		
				- превышает установленный ведомственный норматив не более, чем на 20% (не более 18 минут)	50 баллов		
				- не превышает установленный ведомственный норматив (не более 15 минут)	100 баллов		
			Для форм оказания услуг – полустационарная форма социального обслуживания, социальное обслуживание на дому	- превышает установленный ведомственный норматив более, чем на 50% (более 15 рабочих дней)	0 баллов		
				- превышает установленный ведомственный норматив не более чем на 50% но более, чем на 20% (не более 15 рабочих дней)	10 баллов		
				2.2.1. Среднее время ожидания заключения договора с момента подачи заявления о предоставлении социальных услуг	- превышает установленный ведомственный норматив не более, чем на 20% (не более 12 рабочих дней)		50 баллов
				- не превышает установленный ведомственный норматив (не более 10 рабочих дней)	100 баллов		
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (соответствии установленному административным регламентом времени с момента обращения за услугой до ее получения)	доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов		
			2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных)	30%		2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

	получателей услуг).			баллы)			услуг/Ли чное анкети- рование
	Итого по критерию 2	100%				100 бал- лов	
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).	30%	3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	100 бал- лов	Наблю- дение е
				- наличие одного условия	20 баллов		
				- наличие двух условий	40 баллов		
				- наличие трех условий	60 баллов		
				- наличие четырех условий	80 баллов		
				- наличие пяти условий	100 баллов		
3.2	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и	40%	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	100 бал- лов	
				- наличие одного условия	20 баллов		
				- наличие двух условий	40 баллов		
				- наличие трех условий	60 баллов		
				- наличие четырех условий	80 баллов		
				- наличие пяти и более условий	100 баллов		

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

	<p>иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 		<p>иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 				
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	30%	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)</p>	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование
	Итого по критерию 3	100%				100 баллов	
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»						

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной/ приемного отделения/-регистратуры/кассы и прочие) при непосредственном обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачей/социальных работников/ преподавателей/экскурсоводов и прочие) при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/ жалоб/ предложений, записи на прием/получение услуги, получение	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

	консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		консультации по оказываемым услугам и пр.)				
	Итого по критерию 4	100%				100 баллов	
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование
	Итого по критерию 5	100%				100 баллов	

Индикаторы измерения (для ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям», ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»)

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры, подлежащие оценке ³	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Максимальное значение в баллах	Метод оценки	
1			Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации (учреждения); - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	50%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов	Наблюдение	
				- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)	1-100 баллов			
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов		1-100 баллов	Анализ сайта
				- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)				

³ При наличии нескольких параметров по одному показателю, значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров, установленных ведомственными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества.

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	50%	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - возможности получение консультации по оказываемым услугам; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	- отсутствуют	0 баллов	100 баллов	Анализ сайта
				- один дистанционный способ взаимодействия	10 баллов		
				- два дистанционных способа взаимодействия	20 баллов		
				- три дистанционных способа взаимодействия	40 баллов		
				- четыре дистанционных способа взаимодействия	80 баллов		
				- пять и более дистанционных способов взаимодействия	100 баллов		
Итого по критерию 1		100%				100 баллов	
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»⁴						
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерально-	100%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов	Наблюдение
				- наличие одного условия	10 баллов		
				- наличие двух условий	20 баллов		
				- наличие трех условий	40 баллов		
				- наличие четырех условий	60 баллов		
				- наличие пяти условий	80 баллов		

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

	го органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).		<p>внутри организации (учреждения);</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). 	- шесть и более условий	100 баллов		
	Итого по критерию 2	100%				100 баллов	
3		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами (подъемными платфор- 	50%	<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий 	<p>0 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p> <p>60 баллов</p> <p>80 баллов</p>	100 баллов	Наблюдение

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

	<p>ми); - 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 (учреждении).</p>		<p>- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>	<p>- наличие пяти условий</p>	<p>100 баллов</p>		
<p>3.2</p>	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p>	<p>50%</p>	<p>3.2.1. Наличие в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работника-</p>	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- наличие одного условия</p> <p>- наличие двух условий</p> <p>- наличие трех условий</p> <p>- наличие четырех условий</p> <p>- наличие пяти и более условий</p>	<p>0 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p> <p>60 баллов</p> <p>80 баллов</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p>	

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

	- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		ми организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому				
	Итого по критерию 3	100%				100 баллов	
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»						
4.1.	Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию	40%	4.1.1. Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию	Низкий уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения) Удовлетворительный уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения) Высокий уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения)	0 50 100	100 баллов	Наблюдение
4.2.	Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение)	40%	4.2.1. Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение)	Низкий уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения) Удовлетворительный уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения) Высокий уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения)	0 50 100	100 баллов	
4.3.	Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) при использовании	20%	4.3.1. Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) при использовании	Низкий уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения)	0	100 баллов	

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

	дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)		дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	Удовлетворительный уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения)	50		
				Высокий уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения)	100		
Итого по критерию 4		100%				100 баллов	

Для организаций, оказывающих социальные услуги в полустационарной форме и форме социального обслуживания на дому

Перечень информации, размещаемой на стендах организаций социального обслуживания (для оценки показателя 1.1.1):

- 1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- 2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
- 3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
- 4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- 5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
- 6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");
- 7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

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

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

10) о финансово-хозяйственной деятельности;

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

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

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

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

Перечень информации, размещаемой на официальном сайте организаций социального обслуживания (для оценки показателя 1.1.2):

Размещению на официальном сайте подлежит следующая информация о поставщике социальных услуг:

1) о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;

2) об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;

3) о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;

4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;

5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты;

6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;

7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений, места нахождения структурных подразделений, адресов официальных сайтов структурных подразделений (при наличии), адресов электронной почты структурных подразделений (при наличии); о положениях о структурных подразделениях организации социального обслуживания (при их наличии); о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы; о попечительском совете организации социального обслуживания;

8) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей

социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

9) о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);

10) о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);

11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;

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

13) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и

количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

14) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);

16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);

17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);

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

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

Для организаций, оказывающих государственные услуги (казенные учреждения – центры социальной поддержки населения)

Перечень информации, размещаемой на стендах организаций социального обслуживания (для оценки показателей 1.1.1):

- 1) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты Министерства социального развития Мурманской области и центров социальной поддержки населения
- 2) сведения о графике работы Министерства социального развития Мурманской области и центров социальной поддержки населения
- 3) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие вопросы предоставления государственных услуг
- 4) извлечения из текста Административных регламентов предоставления государственных услуг
- 5) блок-схема и краткое описание порядка предоставления государственных услуг
- 6) перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственных услуг
- 7) образцы оформления и требования к документам, необходимым для предоставления государственных услуг
- 8) схема размещения должностных лиц учреждения, ведущих прием граждан, и режим приема ими граждан
- 9) адреса, график работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для предоставления государственных услуг

- 10) основания и условия предоставления государственных услуг
- 11) основания для отказа в предоставлении государственных услуг
- 12) основания для прекращения предоставления государственных услуг
- 13) порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственных услуг
- 14) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц учреждения

Перечень информации, размещаемой на официальных сайтах организаций социального обслуживания (для оценки показателей 1.1.2):

Размещению на официальном сайте подлежит следующая информация о поставщике социальных услуг:

- 1) раздел «Главная страница»: сведения о руководителе учреждения;
- 2) раздел «Главная страница»: основные задачи и функции учреждения;
- 3) раздел «Главная страница»: контактная информация;
- 4) раздел «Об учреждении»: учредительные документы, свидетельство о государственной регистрации учреждения, решение учредителя о создании учреждения, реквизиты;
- 5) раздел «Об учреждении»: сведения о планах и результатах деятельности;
- 6) раздел «Об учреждении»: сведения о государственных банках данных, реестрах, регистрах, находящихся в ведении (гиперссылка на Интернет-сайт Министерства социального развития Мурманской области);
- 7) раздел «Об учреждении»: сведения о вакансиях, номера телефонов, по которым можно получить информацию о вакансиях;
- 8) раздел «Об учреждении»: сведения об обращениях граждан, поступивших в учреждение, НПА, порядок и время приема граждан, порядок

рассмотрения обращений, ФИО руководителя или иного должностного лица, к чьим полномочиям отнесены организация приема лиц, обеспечение рассмотрения их обращений, номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

9) раздел «Об учреждении»: сведения о государственных услугах, предоставляемых учреждением в электронном виде;

10) раздел «Об учреждении»: информационный блок – анонсы мероприятий, новости, графики выездных приемов граждан;

11) раздел «Об учреждении»: направления деятельности учреждения;

12) раздел «Об учреждении»: перечень НПА в сфере противодействия коррупции;

13) раздел «Об учреждении»: информация о взаимодействии с ОМСУ, общественными объединениями, политическими партиями, профсоюзами и т.п.;

14) раздел «Нормативно-правовая база»: федеральные, региональные НПА, приказы учреждения, проекты НПА;

15) раздел «Контакты»: телефон, адреса эл. почты сотрудников учреждения и форма обратной связи для оперативных ответов на вопросы граждан (при наличии технической возможности шаблона сайта);

16) прочие разделы, необходимые для деятельности учреждения.

Порядок расчета показателей и критериев, характеризующих общие критерии оценки качества

Значение показателей по каждому критерию определяется с учетом значений параметров показателей оценки.

Значение параметра, выраженного в процентах, переводится в значение параметра, выраженного в баллах, следующим образом:

$$1\% = 1 \text{ балл.}$$

Значения показателей по каждому критерию рассчитывается по формуле:

$$P_i^m = (\sum P_{mij}) / J_i, \quad (1)$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;

j – порядковый номер параметра показателя оценки качества, $j=1..2$;

P_{mij} – значение j -го параметра по i -ому показателю оценки m -го критерия, в баллах;

J_i – количество учитываемых параметров i -ого показателя оценки качества.

По критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

– P_1^1 – значение показателя 1.1, рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.1.1 и 1.1.2):

$$P_1^1 = (P_{1.1.1} + P_{1.1.2}) / 2, \quad (1.1)$$

где $P_{1.1.1}$, $P_{1.1.2} = \left(\frac{\text{количество размещенных материалов}}{\text{количество материалов, размещение которых}} \right) \times 100$;

является необходимым в соответствии с установленными требованиями

– Π_2^1 – значение показателя 1.2:

$$\Pi_2^1 = \Pi_{1.2.1}, \quad (1.2)$$

где $\Pi_{1.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблиц 1-4, в баллах;

– Π_3^1 – значение показателя 1.3 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений его параметров (1.3.1 и 1.3.2):

$$\Pi_3^1 = (\Pi_{1.3.1} + \Pi_{1.3.2}) / 2, \quad (1.3)$$

где $\Pi_{1.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах в помещениях организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$

$\Pi_{1.3.2} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайтах сети «Интернет»}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

Здесь и далее удовлетворенными считаются респонденты, отметившие варианты «Полностью удовлетворен» и «Скорее удовлетворен».

По критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

– Π_1^2 – значение показателя 2.1:

$$\Pi_1^2 = \Pi_{2.1.1}, \quad (2.1)$$

где $\Pi_{2.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблиц 1-4, в баллах;

– Π_2^2 – значение показателя 2.2 рассчитывается:

▪ для организаций в сфере образования и культуры показатель для оценки не применяется, значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений показателей (2.1 и 2.3)

$$П^2_2 = (П^2_1 + П^2_3) / 2; \quad (2.2.1)$$

▪ для организаций в сфере охраны здоровья и социального обслуживания учитываемые параметры оценки устанавливаются в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности.

Значение показателя 2.2 рассчитывается как средняя арифметическая величина значений параметров (2.2.1 и 2.2.2):

$$П^2_2 = (п_{2.2.1} + п_{2.2.2}) / 2. \quad (2.2.2)$$

– $П^2_3$ – значение показателя 2.3:

$$П^2_3 = п_{2.3.1}, \quad (2.3)$$

где $п_{2.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$

По критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»

– $П^3_1$ – значение показателя 3.1:

$$П^3_1 = п_{3.1.1}, \quad (3.1)$$

где $п_{3.1.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблиц 1-4, в баллах;

– $П^3_2$ – значение показателя 3.2:

$$П^3_2 = п_{3.2.1}, \quad (3.2)$$

где $п_{3.2.1}$ – значение параметра, определенное в соответствии со значением индикаторов параметров оценки из таблицы 2, в баллах;

– P_3^3 – значение показателя 3.3:

$$P_3^3 = P_{3.3.3}, \quad (3.3)$$

где количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов)

$$P_{3.3.3} = \left(\frac{\text{общее число опрошенных получателей услуг - инвалидов}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \times 100. \right)$$

По критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

– P_1^4 – значение показателя 4.1:

$$P_1^4 = P_{4.1.1}, \quad (4.1)$$

где количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги)

$$P_{4.1.1} = \left(\frac{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \times 100; \right)$$

– P_2^4 – значение показателя 4.2:

$$P_2^4 = P_{4.2.1}, \quad (4.2)$$

где количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги)

$$P_{4.2.1} = \left(\frac{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \times 100; \right)$$

– P_3^4 – значение показателя 4.3:

$$P_3^4 = P_{4.3.1}, \quad (4.3)$$

где количество получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия)

$$P_{4.3.1} = \left(\frac{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \times 100. \right)$$

По критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

– P_1^5 – значение показателя 5.1:

$$P_1^5 = P_{5.1.1}, \quad (5.1)$$

где количество получателей услуг, которые готовы)

$$P_{5.1.1} = \left(\frac{\text{рекомендовать организацию родственникам и знакомым} \times 100;}{\text{(могли бы рекомендовать)}} \right) \frac{\text{общее число опрошенных получателей услуг}}$$

– P_2^5 – значение показателя 5.2 рассчитывается по параметрам оценки, установленным в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности:

$$P_2^5 = P_{5.2.1}, \quad (5.2)$$

$$P_{5.2.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100;$$

– P_3^5 – значение показателя 5.3:

$$P_3^5 = P_{5.3.1}, \quad (5.3)$$

$$P_{5.3.1} = \left(\frac{\text{количество получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации}}{\text{общее число опрошенных получателей услуг}} \right) \times 100.$$

Итоговая оценка по критерию К в баллах для каждой организации определяется как сумма баллов по всем показателям по данному критерию с учетом их значимости:

$$K^m = \sum a_i^m \times P_i^m = a_1^m \times P_1^m + a_2^m \times P_2^m + a_3^m \times P_3^m, \quad (6)$$

где m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

i – порядковый номер показателя оценки качества, $i=1..3$;

P_i^m – значения i -го показателя по m -му критерию, в баллах;

a_i^m – значимость показателя.

Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение

критериев, по которым оценка не производится, устанавливается равным среднему арифметическому количеству баллов по остальным измеряемым критериям:

$$K^{2,4,5} = (K^1 + K^3) / 2. \quad (7)$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации определяется как сумма баллов по всем критериям для данной организации с учетом их значимости в соответствии с пунктом 6 настоящего Единого порядка:

$$S_n = \sum b^m \times K_n^m = b^1 \times K_n^1 + b^2 \times K_n^2 + b^3 \times K_n^3 + b^4 \times K_n^4 + b^5 \times K_n^5, \quad (8)$$

где n – номер организации социальной сферы для которой рассчитывается итоговая оценка S_n , $n=1..N$;

N – количество организаций, в отношении которых проведена оценка в конкретной отрасли социальной сферы в конкретном субъекте РФ;

m – порядковый номер критерия оценки качества, $m=1..5$;

K_n^m – значения m -го критерия в n -ой организации, в баллах;

b^m – значимость m -го критерия.

Методика работы с бланком опроса

Перед началом опроса интервьюер заполнял таблицу информации, содержащую дату проведения анализа, наименование обследуемого учреждения, ФИО интервьюера, форму обслуживания (если требуется), виды предоставляемых услуг/сферу деятельности.

Перед началом опроса интервьюер представлялся, рассказывал о цели опроса, указывал на анонимность беседы, получал согласие респондента на участие, получал согласие на продолжение беседы. В случае отказа извинялся за беспокойство и переходил к следующему потенциальному респонденту.

Не допускалось давить на потенциальных респондентов, склонять их участию в опросе.

Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задавались строго по порядку.

Ответы фиксировались синей или черной ручкой со слов респондентов.

В каждом вопросе подразумевалось наличие всего одного ответа респондента из предложенных вариантов или по шкале оценок.

Интервьюер обязательно обращал внимание на подсказки, указанные в скобках рядом с вопросом.

Все исправления делались аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

В бланке анкеты личного опроса был предусмотрен блок наблюдения, который предусматривает оценку ряда критериев при визуальном осмотре помещений и оборудованности организаций, дополнительных материалов (стендов).

Составление рейтинга организаций социального обслуживания:

Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливалась следующая значимость критериев оценки качества:

Значимость критериев оценки качества

Критерий	Коэффициент значимости
открытость и доступность информации об организации социальной сферы	20%
комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	20%
доступность услуг для инвалидов	15%
доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы	15%
удовлетворенность условиями оказания услуг	30%

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 процентов.

Методика расчета показателей независимой оценки качества условий оказания услуг по каждому индикатору определена от $\min 0$ до $\max 100$ баллов. При наличии обоснованных замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

1.3. Организационный раздел

Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

- Общая информация о проведении независимой оценки качества услуг организаций в сфере социального обслуживания -цели, задачи исследования.
- Этические принципы проведения независимой оценки качества.
- Знакомство с инструментариями исследования (анкетой опроса, бланком наблюдений, бланком анализа сайтов).
- Подробный разбор всех вопросов анкеты, пунктов из бланка наблюдений и анализа сайтов- принципы, методы заполнения.
- Работа в форме обратной связи, ответы на вопросы экспертов и интервьюеров по инструментариям и методике проведения исследования.
- Доведение информации о системе контроля качества работы интервьюеров.
- Раздача письменных памяток.

Проведение полевого этапа (сбора данных).

Сбор полевых данных осуществлялся согласно предварительному графику посещения организаций в сфере социального обслуживания.

Каждая организация была проинформирована о проведении независимой оценки качества. Дата посещения организации согласовывалась с руководителями оцениваемых организаций.

Интервьюеры проводили наблюдение, фиксирование визуальных показателей, дистанционно проводили контент-анализ интернет-сайтов, каналов связи.

Опрос получателей услуг осуществлялся при непосредственном посещении организации интервьюерами.

Основные процедуры анализа данных:

1. Способ обработки массива эмпирических данных, используемый в исследовании: машинный.
2. Данные анализируются в программном пакете Excel Microsoft Office 2013.

Этапы обработки данных:

- 1) Ввод операторами полученных эмпирических данных в статистический массив в формате *xlsx.
- 2) Проверка массива данных на ошибки кодировки.
- 3) Формирование сводного итогового массива по каждому учреждению.
- 4) Расчёт стандартных показателей оценки качества услуг организаций в сфере социального обслуживания.
- 5) Расчёт рейтингов организаций в сфере социального обслуживания (по отдельным группам показателей) в разрезе типов организаций.
- 6) Построение диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций.

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациям в сфере социального обслуживания Мурманской области

Обобщение информации осуществлялось в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

- расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- перевод значений показателей оценки в баллы;
- расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Расчет показателей независимой оценки осуществлялся в соответствии

с единым порядком расчета показателей⁵, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации в соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

При формировании таблиц с результатами исследования в разрезе организаций была проведена кодировка информации и предусмотрены фильтры по следующим позициям:

- наименование сферы;
- метод заполнения анкеты (онлайн/в организации);
- наименование населенного пункта.

Формирование рейтингов организаций по итогам независимой оценки осуществлялось:

- в сфере социальной защиты населения сводного рейтинга по всем организациям и отдельных рейтингов центров социальной поддержки населения и организаций социального обслуживания населения, оказывающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания и форме социального обслуживания на дому.

Результаты проведения оценки качества условий оказания

⁵ Единый порядок расчета показателей утвержден программой исследования. На момент проведения сбора и обобщения информации в рамках НОК действовал проект Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

услугорганизациями в сфере социального обслуживания были оформлены в виде текстовых отчётов и презентации. Результаты исследования оформляются на бумажном и электронном носителях, содержат:

1) Описание методологии и процедуры проведения независимой оценки качества организаций;

2) Описание процесса сбора информации - способов получения информации;

3) Описание и анализ собранной информации, обобщенной по показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг и по организациям;

4) Заполненные таблицы (формы) предоставления информации, включающие показатели, единицы их измерения и расчет значения каждого показателя в баллах по каждой организации;

5) Представление собранной информации в графическом виде, составление диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций;

6) Формирование в соответствии с интегральными результатами независимой оценки:

- сводного рейтинга организаций социального обслуживания населения и социальной поддержки населения;
- рейтинга центров социальной поддержки населения;
- рейтинга организаций социального обслуживания населения.

7) Подготовка аналитических отчетов и презентационных материалов о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания:

- Подготовка развернутого аналитического отчета в формате .doc (.docx) по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями, включающих следующие разделы:

- аналитическое описание полученных значений по каждому показателю в целом по сфере (в абсолютных и относительных величинах) с указанием средних, лучших и худших значений по обследованным организациям, выявленных общих тенденций и графическими иллюстрациями, описание выводов по результатам исследования;

- рейтинг организаций в данной сфере;
- таблицу со значениями по показателям и критериям оценки по каждой организации в данной сфере;

- таблицы с перечнем оцененных организаций и количеством анкет, полученных по организациям онлайн и методом анкетирования в организациях.

- подготовка доклада о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг (с сопутствующими презентационными материалами) и их представление перед общественными советами по проведению независимой оценки в соответствии с графиком.

В качестве приложений к аналитическому отчету включаются таблицы с выгрузкой в разрезе оцененных организаций:

- предложений и пожеланий респондентов для улучшения качества предоставления услуг организациями, отраженные в вопросе 12 личного анкетирования и Интернет-опроса;

- перечня параметров информационной открытости, комфортности предоставления услуг и доступности услуг для инвалидов, оцениваемых методом наблюдения, отсутствие которых отмечено интервьюерами.

2. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания

2.1. Общая характеристика независимой оценки

В независимой оценке участвовали 11 учреждений социального обслуживания Мурманской области. В ходе проведения оценки использовались следующие методы:

- личный опрос получателей услуг/посетителей учреждений социального обслуживания;
- онлайн-опрос получателей услуг/посетителей учреждений социального обслуживания;
- наблюдение в учреждениях социального обслуживания;
- контент-анализ официальных сайтов учреждений социального обслуживания.

По итогам оценки было опрошено 3047 получателей услуг посредством интернет-опроса и 1208 респондентов посредством личного анкетирования. По каждому из учреждений социального обслуживания заполнен бланк наблюдения и бланк анализа официального сайта.

Предварительно каждое учреждение социального обслуживания, принимающее участие в независимой оценке было проинформировано о дате и времени выхода в учреждения экспертной группы. До учреждений заранее доводилась информация о том, что проводится независимая оценка, о количестве необходимых для заполнения бумажных анкет и количестве анкет в рамках онлайн-опроса. Учреждения посещались вместе с дополнительными площадками или филиалами (при наличии).

По итогам работы, независимая оценка качества работы учреждений социального обслуживания была проведена согласно графику, конфликтных

ситуаций и препятствий проведению оценки со стороны третьих лиц не зафиксировано.

По отзывам экспертных групп, во всех учреждениях, принявших участие в независимой оценке, доброжелательный и отзывчивый персонал, руководители, которые заинтересованы в качественном предоставлении услуг.

2.2. Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений

1) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»

Всего в учреждении опрошено 150 респондентов посредством личного анкетирования и 350 респондентов, опрошенных посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://cspnmurmansk.ucoz.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 486,89баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа организации социального обслуживания / ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов				
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	96,87	29,06
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 						
<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>				
<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>40 %</p>	<p>40 баллов</p>	<p>99,1</p>	<p>39,64</p>
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
<p>2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических 	<p>Наблюдение</p>	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>100</p>	<p>30</p>

помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).						
2.2.1.2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	94,66	37,86
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	99,73	29,91
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	80	24

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации						
3.2.1. Наличие в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	88,94	26,68
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный кон-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,2	39,68

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

такт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию						
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	98,59	39,43
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,37	19,67
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	96,42	28,92
5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	96,97	19,39
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	99,19	49,59

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

По наблюдению, в учреждении имеется необходимое оборудование, доступная среда для инвалидов и маломобильных групп. Интервьюер отмечает, что в организации ответственный персонал, комфортные условия пребывания.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 2) Рекомендуется обеспечить учреждение тренажерами для занятия физическими упражнениями;
- 3) Рекомендуется снизить количество предоставляемых получателями услуг документов либо ввести возможность предоставления документов в электронном виде;
- 4) Рекомендуется увеличить часы приема граждан либо сделать субботу и воскресенье рабочими днями;
- 5) Рекомендуется увеличить число квалифицированных специалистов;
- 6) Рекомендуется оборудовать учреждение электронным информационным табло;
- 7) Рекомендуется провести ремонтные работы в учреждении: кабинеты, сан. узел, входная группа;
- 8) Рекомендуется заменить окна;
- 9) Рекомендуется предоставлять услуги по обслуживанию инвалидов на дому;
- 10) Рекомендуется ввести электронную очередь;
- 11) Рекомендуется увеличить штат сотрудников.

2) ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»

Опрос в учреждении не проводился в связи со спецификой контингента получателей услуг. Оценка была проведена только методами анализа Интернет-сайтов организации и наблюдением за качеством условий оказания услуг. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.mcspsd.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 376,55 баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа организации социального обслуживания / ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов				
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов	50 %	50 баллов	73,1	36,55
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации	Анализ сайта	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

<p>дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателей услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 						
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
<p>2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по те- 	Наблюдение	100 баллов	100 %	100 баллов	100	100

<p>лефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).</p>						
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50
<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	50 %	50 баллов	80	40

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

сурдопереводчика (ти-флосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому						
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
4.1.1. Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Наблюдение	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
4.2.1. Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Наблюдение	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
4.3.1. Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	Наблюдение	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

По наблюдению интервьюера, информация об учреждении предоставлена в Интернете, присутствует информация на информационном стенде. Фиксируются комфортные условия пребывания в центре.

3) ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»

Опрос в учреждении не проводился в связи со спецификой контингента получателей услуг. Оценка была проведена только методами анализа Интернет-сайтов организации и наблюдением за качеством условий оказания услуг. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://bereginya51.ru/>

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 340 баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа организации социального обслуживания / ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов				
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50
1.2.1. Наличие и функционирование на официаль-	Анализ сайта					

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

<p>ном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателей услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 		100 баллов	50 %	50 баллов	80	40
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
<p>2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); 	Наблюдение	100 баллов	100 %	100 баллов	100	100

<p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).</p>						
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	Наблюдение	100 баллов	50 %	50 баллов	20	10
<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 предостав- 	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	50 %	50 баллов	80	40

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

ления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому						
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
4.1.1. Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Наблюдение	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
4.2.1. Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Наблюдение	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
4.3.1. Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	Наблюдение	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

По наблюдению интервьюера, информация в учреждении в полном доступе. Необходимо оборудовать территории, прилегающие к организации, и ее помещениям с учетом доступности для инвалидов.

4) МРБОО «Наш дом»

Всего в учреждении опрошено 8 респондентов посредством личного анкетирования и 7 респондентов, опрошенных посредством интернет-опроса, также в учреждении проводилась оценка методом наблюдения за качеством условий оказания услуг. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.blago51.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 393,37 баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа организации социального обслуживания / МРБОО «Наш дом»

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов				
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	57,9	17,37
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	20	6

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

<ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателей услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 						
<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации</p>	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов				
<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»</p>	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
<p>2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной 	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

<p>бумаги и пр.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). 						
<p>2.2.1,2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>40 %</p>	<p>40 баллов</p>	<p>100</p>	<p>40</p>
<p>2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>100</p>	<p>30</p>
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; 	<p>Наблюдение</p>	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>0</p>	<p>0</p>

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации						
3.2.1. Наличие в организации 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 (тифло-сурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	0	0
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непо-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

средственным обращении в организацию						
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	100	20
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	100	50

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

По наблюдению интервьюера, информация в учреждении в полном доступе. В организации не оказывают услуги для лиц с ограниченными возможностями. Присутствует личный звонок, листовки (для бездомных).

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

1) Респонденты дали высокую оценку работе персонала и работе учреждения в целом.

5) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»

Всего в учреждении опрошено 150 респондентов посредством личного анкетирования и 450 респондентов, опрошенных посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://usznpechenga.oxnull.net/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 484,99 баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа организации социального обслуживания / ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов				
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	96,45	28,93
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

<p>ном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателей услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) 						
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов				
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,83	39,93
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; 						

<p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <p>- санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).</p>						
<p>2.2.1,2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>40 %</p>	<p>40 баллов</p>	<p>99,58</p>	<p>39,83</p>
<p>2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>99,03</p>	<p>29,7</p>
<p>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</p>						
<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <p>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;</p> <p>- выделенных стоянок для</p>	<p>Наблюдение</p>	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>60</p>	<p>18</p>

автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации						
3.2.1. Наличие в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	98,84	29,65

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,42	39,76
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,42	39,76
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	99,49	19,89
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	99,83	19,96
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	99,16	49,58

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Информация в полном доступе. В учреждении не полностью создана доступная среда для лиц с ограниченными возможностями. Рекомендуется уделить повышенное внимание созданию доступной среды для инвалидов.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;
- 2) Значительная часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуется увеличить время приема граждан;
- 4) Рекомендуется увеличить размер социальных выплат;
- 5) Рекомендуется назначать субсидию 1 раз в год;
- 6) Рекомендуется запрашивать минимальное количество справок на оформление документов;
- 7) Рекомендуется увеличить льготы для пенсионеров.

б) ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»

Всего в учреждении опрошено 150 респондентов посредством личного анкетирования и 384 респондентов, опрошенных посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://apatitycspn.ucoz.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 464,01баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа организации социального обслуживания / ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов				
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
1.2.1. Наличие и функционирование на официаль-	Анализ сайта					

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

ном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателей услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов				
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	98,97	39,58
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).						
2.2.1,2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	95,1	38,04
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	98,49	29,54
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	40	12

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации						
3.2.1. Наличие в организации 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 (тифло-сурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	90,85	27,25
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
4.1.1. Удовлетворенность	Онлайн опрос по-	100 баллов	40 %	40 баллов	98,87	39,55

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	лучателей услуг/Личное анкетирование					
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,23	39,69
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,67	19,73
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	98,68	29,6
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	96,98	19,39
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	99,06	49,53

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Значимых комментариев в отношении работы учреждения со стороны интервьюеров выделено не было.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;
- 2) Значительная часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуется установить кулер с водой;
- 4) Рекомендуется увеличить помещение в кабинете приема граждан;
- 5) Рекомендуется осуществить ремонт крыльца;
- 6) Рекомендуется установить пандус для инвалидов-колясочников;
- 7) Рекомендуется увеличить количество путевок и время отдыха с учетом возраста;
- 8) Рекомендуется размещать как можно больше брошюр с информацией о социальных льготах;
- 9) Рекомендуется упростить процесс подачи документов;
- 10) Рекомендуется начинать рабочий день с 8 утра;
- 11) Рекомендуется обустроить зону для детей;
- 12) Рекомендуется предоставлять более подробную информацию на информационном стенде в доступной форме;
- 13) Рекомендуется увеличить выплату ЕЖКВ, а также РЕДВ;
- 14) Рекомендуется улучшить меры социальной поддержки семей с детьми;
- 15) Рекомендуется осуществить капитальный ремонт помещения;
- 16) Рекомендуется обустроить туалетную комнату;
- 17) Рекомендуется осуществить оплату дороги к месту отдыха и обратно для Ветеранов труда Мурманской области;
- 18) Рекомендуется создать электронную очередь;

- 19) Рекомендуется оборудовать кафе или буфет;
- 20) Рекомендуется установить кондиционер в помещении центра.
- 7) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»

Всего в учреждении опрошено 150 респондентов посредством личного анкетирования и 450 респондентов, опрошенных посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://kola-cspn.ucoz.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 486,44 баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа организации социального обслуживания / ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов				
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми ак-	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

тами						
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателей услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,56	39,82
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов				
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	80	24

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

<p>- наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <p>- санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).</p>						
<p>2.2.1,2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>40 %</p>	<p>40 баллов</p>	<p>99,55</p>	<p>39,82</p>
<p>2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>99,32</p>	<p>29,79</p>
<p>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</p>						
<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <p>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;</p>	<p>Наблюдение</p>	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>80</p>	<p>24</p>

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

<ul style="list-style-type: none"> - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 						
<p>3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	<p>Наблюдение/Анализ сайта</p>	<p>100 баллов</p>	<p>40 %</p>	<p>40 баллов</p>	<p>100</p>	<p>40</p>
<p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>99,66</p>	<p>29,89</p>

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99	39,6
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,66	39,86
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	99,66	19,93
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	99,83	29,94
5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	99,83	19,96
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	99,66	49,83

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

В ходе осмотра учреждения предлагается оборудовать отдельную туалетную комнату, а также обеспечить ее всем необходимым. А также рекомендуется уделить внимание созданию доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;
- 2) Значительная часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуется организовать возможность получения субсидии на оплату коммунальных услуг;
- 4) Рекомендуется организовать возможность получения ЕСПБ;
- 5) Рекомендуется организовать возможность получения права на очередь для получения путевки в санаторий Мурманской области;
- 6) Рекомендуется организовать электронную очередь;
- 7) Рекомендуется продлить график работы до 18:00.

8) ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»

Всего в учреждении опрошено 150 респондентов посредством личного анкетирования и 350 респондентов, опрошенных посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://moncspn.ucoz.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 486,74 баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа организации социального обслуживания / ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов				
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным норма-	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

тивными правовыми актами						
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателей услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов				
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,29	39,71
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

<p>навигации внутри организации (учреждения);</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). 						
<p>2.2.1,2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>40 %</p>	<p>40 баллов</p>	<p>91,76</p>	<p>36,7</p>
<p>2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>98,99</p>	<p>29,69</p>
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных 	<p>Наблюдение</p>	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>80</p>	<p>24</p>

<p>групп пандуса-ми/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</p>						
<p>3.2.1. Наличие в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>	<p>Наблюдение/Анализ сайта</p>	<p>100 баллов</p>	<p>40 %</p>	<p>40 баллов</p>	<p>100</p>	<p>40</p>
<p>3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для</p>	<p>Онлайн опрос полу-</p>	<p>100</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>96,8</p>	<p>29,04</p>

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

инвалидов	чателей услуг/Лично е анкетирование	баллов				
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Лично е анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	98,8	39,52
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Лично е анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	98,12	39,24
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	Онлайн опрос получателей услуг/Лично е анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	97,96	19,59
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателей услуг/Лично е анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	99,79	29,93
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	Онлайн опрос получателей услуг/Лично е анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,19	19,63
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Лично е анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	99,39	49,69

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Значимых комментариев в отношении работы учреждения со стороны интервьюеров выделено не было.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;

2) Значительная часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;

3) Рекомендуется осуществить возможность оформления услуг через Интернет;

4) Рекомендуется увеличить штат специалистов;

5) Рекомендуется установить кулер с водой;

6) Рекомендуется повысить размер субсидий;

7) Рекомендуется увеличить размер детских пособий;

8) Рекомендуется как можно больше размещать информации на внутреннем официальном сайте;

9) Рекомендуется обеспечить работающим сотрудникам больше времени для оформления субсидий населению;

10) Рекомендуется установить кондиционер;

11) Рекомендуется установить лифт.

9) ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»

Всего в учреждении опрошено 150 респондентов посредством личного анкетирования и 350 респондентов, опрошенных посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://snegcspn.ucoz.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 468,05 баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа организации социального обслуживания / ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов				
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателей услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)						
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов				
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,9	39,96
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).						
2.2.1,2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,12	39,64
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	99,59	29,87
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов,	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	0	0

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации						
3.2.1. Наличие в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	97,64	29,29
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,8	39,92

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	ние					
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,39	39,75
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	99,79	19,95
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	99,59	29,87
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	99,59	19,91
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	99,79	49,89

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

В ходе осмотра учреждения выявлена необходимость проведения обустройства отдельного выхода (крыльца) из помещения ГОКУ «Снежногорский межрайонный ЦСПН». Помимо этого, отмечается

необходимость создания доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;
- 2) Значительная часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуется осуществить ремонт в помещении центра;
- 4) Рекомендуется выплачивать премию специалистам за хорошее отношение к посетителям;
- 5) Рекомендуется увеличить помещение приема граждан;
- 6) Рекомендуется осуществление адресной помощи населению;
- 7) Рекомендуется информировать о деятельности учреждений социального обслуживания в СМИ;
- 8) Рекомендуется увеличить количество специалистов центра;
- 9) Рекомендуется увеличить пособие на погребение.

10) ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»

Всего в учреждении опрошено 150 респондентов посредством личного анкетирования и 356 респондентов, опрошенных посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://kandasocium.ucoz.ru/news/2018-06-13-1057>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 489,42 баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа организации социального обслуживания / ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов				
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
1.2.1. Наличие и функци-	Анализ сайта					

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

онирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателей услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)		100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов				
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,6	39,84
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

<p>питьевой воды;</p> <p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <p>- санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).</p>						
<p>2.2.1,2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>40 %</p>	<p>40 баллов</p>	<p>97,42</p>	<p>38,96</p>
<p>2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>98,8</p>	<p>29,64</p>
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <p>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;</p> <p>- выделенных стоянок для</p>	<p>Наблюдение</p>	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>80</p>	<p>24</p>

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации						
3.2.1. Наличие в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	100	40
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	96,39	28,91
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,2	39,68
4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,59	39,83
4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,8	19,76
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	98,8	29,64
5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	98,8	19,76
5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	98,8	49,4

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Значимых комментариев в отношении работы учреждения со стороны интервьюеров выделено не было.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;
- 2) Значительная часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуется изменить время работы до 21:00;
- 4) Рекомендуется осуществлять выезд на дом к инвалидам, а также к лицам пожилого возраста;
- 5) Рекомендуется осуществить ремонт в коридоре центра;
- 6) Рекомендуется установить новую технику (компьютеры);
- 7) Рекомендуется пополнить штат молодыми специалистами;
- 8) Рекомендуется оперативно информировать населения об услугах центра на официальном сайте;
- 9) Рекомендуется установить кондиционер;
- 10) Рекомендуется обеспечить организацию бесплатным «Wi-Fi»;
- 11) Рекомендуется организовать начало работы центра с 8:00.

11) ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»

Всего в учреждении опрошено 150 респондентов посредством личного анкетирования и 350 респондентов, опрошенных посредством интернет-опроса. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://socsever.ucoz.ru/>.

Общие итоговые баллы по учреждению составили: 469,99 баллов. Результаты расчетов по отдельным показателям представлены в Табл.1.

Табл.1.

Общий итоговый бланк анализа организации социального обслуживания / ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы	Баллы с учетом значимости
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»						
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов				
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

ном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателей услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)						
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов				
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,1	39,64
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»						
2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды;	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	100	30

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

<p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</p> <p>- санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).</p>						
<p>2.2.1,2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.)</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>40 %</p>	<p>40 баллов</p>	<p>96,81</p>	<p>38,72</p>
<p>2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг</p>	<p>Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование</p>	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>98,8</p>	<p>29,64</p>
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
<p>3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:</p> <p>- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;</p> <p>- выделенных стоянок для автотранспортных средств</p>	<p>Наблюдение</p>	<p>100 баллов</p>	<p>30 %</p>	<p>30 баллов</p>	<p>40</p>	<p>12</p>

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации						
3.2.1. Наличие в организации 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 (тифло-сурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	80	32
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	98,79	29,63
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»						
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью,	Онлайн опрос получателей услуг/Личное	100 баллов	40 %	40 баллов	98,6	39,44

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	анкетирование					
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	99,2	39,68
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	99,2	19,84
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	99,8	29,94
5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	99,39	19,87
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	99,19	49,59

По результатам проведенной независимой оценки по учреждению можно представить следующие рекомендации и пожелания:

Значимых комментариев в отношении работы учреждения со стороны интервьюеров выделено не было.

Рекомендации респондентов (получателей услуг):

- 1) Многие респонденты высказались о том, что их полностью устраивают качество и объем оказываемых услуг;
- 2) Значительная часть респондентов дала высокую оценку работе персонала и учреждению;
- 3) Рекомендуется увеличить штат специалистов;
- 4) Рекомендуется установить кулер с водой;
- 5) Рекомендуется установить телевизор в холле;
- 6) Рекомендуется установить банкомат.

2.3. Общие выводы и рейтинги

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания услуг. Напротив, фиксируется, что получатели услуг в учреждениях зачастую высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг. Тем не менее, среди проблем необходимо отметить то, что не во всех учреждениях полностью созданы все условия доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. И среди оцениваемых показателей отмечается, что более низкие баллы по всем учреждениям при оценке получателями услуг получает показатель «удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов». Максимально низкие оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, по сравнению с другими учреждениями, получили следующие:

- ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»;
- МРБОО «Наш дом»;
- ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»;
- ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»;
- ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения».

Общий итоговый рейтинг учреждений социального обслуживания населения и социальной поддержки населения выглядит следующим образом (рис.1.).



Рис.1. Общий рейтинг учреждений социального обслуживания населения и социальной поддержки населения, балл

Таким образом, можно говорить, что лучшие значения среди учреждений социального обслуживания зафиксированы у следующих организаций:

- 1) ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 2) ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 3) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»

4) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»

5) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска».

Средние показатели отмечаются у следующих учреждений:

1) ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»

2) ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»

3) ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения».

Наиболее низкие значения получили данные организации социального обслуживания:

1) МРБОО «Наш дом»

2) ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»

3) ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям».

Также рассмотрим рейтинги учреждений в разрезе видов деятельности. В оценке принимали участие 5 организаций Мурманской области, предоставляющих меры социальной поддержки. Отметим, что все учреждения получили достаточно высокие рейтинговые баллы (рис.2).



Рис.2. Общий рейтинг учреждений социальной поддержки населения, балл

Из учреждений социального обслуживания Мурманской области принимали участие три организации, все из которых получили средние рейтинговые баллы (рис.3).

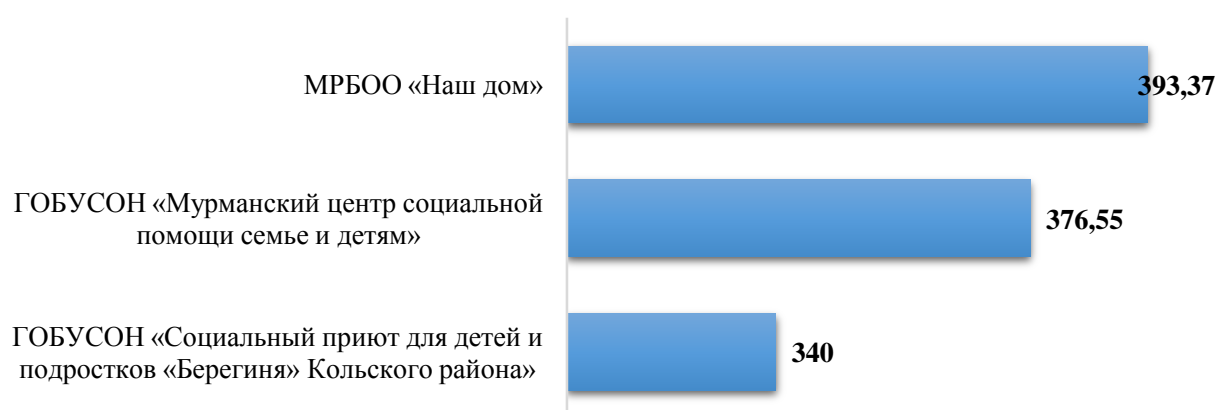


Рис.3. Общий рейтинг учреждений социального обслуживания населения, балл

Рассмотрим рейтинги учреждений в разрезе отдельных критериев оценки⁶. Так, наибольшие баллы по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»отмечаются в следующих организациях:

- 1) ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 2) ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 3) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району».

А наименьшие баллы по критерию у МРБОО «Наш дом». Табл.1.

Табл.1. Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
1	ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	99,96
2	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	99,84
3	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	99,82
4	ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	99,71
5	ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»	99,64
6	ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	99,58
7	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»	98,86
8	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	98,7
9	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	90
10	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	86,55

⁶ Сравнительный анализ по отдельным показателям по сферам представлен в Приложении 4.

11	МРБОО «Наш дом»	63,37
----	-----------------	-------

Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» включает в себя 3 показателя⁷:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);
- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». (максимальный балл: 30, минимальный: 0; для ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» максимальный балл: 50).

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). (максимальный балл: 30, минимальный: 0; для

⁷ Все учреждения получили по показателям высокие баллы, поэтому здесь и далее приводятся только наивысшие и наиболее низкие значения, без указания средних (по факту средних значений нет ни у одной организации)

ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» максимальный балл: 50).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)(максимальный балл: 40, минимальный: 0; по ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» показатель не оценивался).

Максимально возможные значения по показателю 1.1.(соответствие информации о деятельности организации) получили:

- 1) ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»
- 2) ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 3) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»
- 4) ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 5) ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 6) ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 7) ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения».

МРБОО «Наш дом» получил по данному показателю наименьшие баллы (рис 4.).

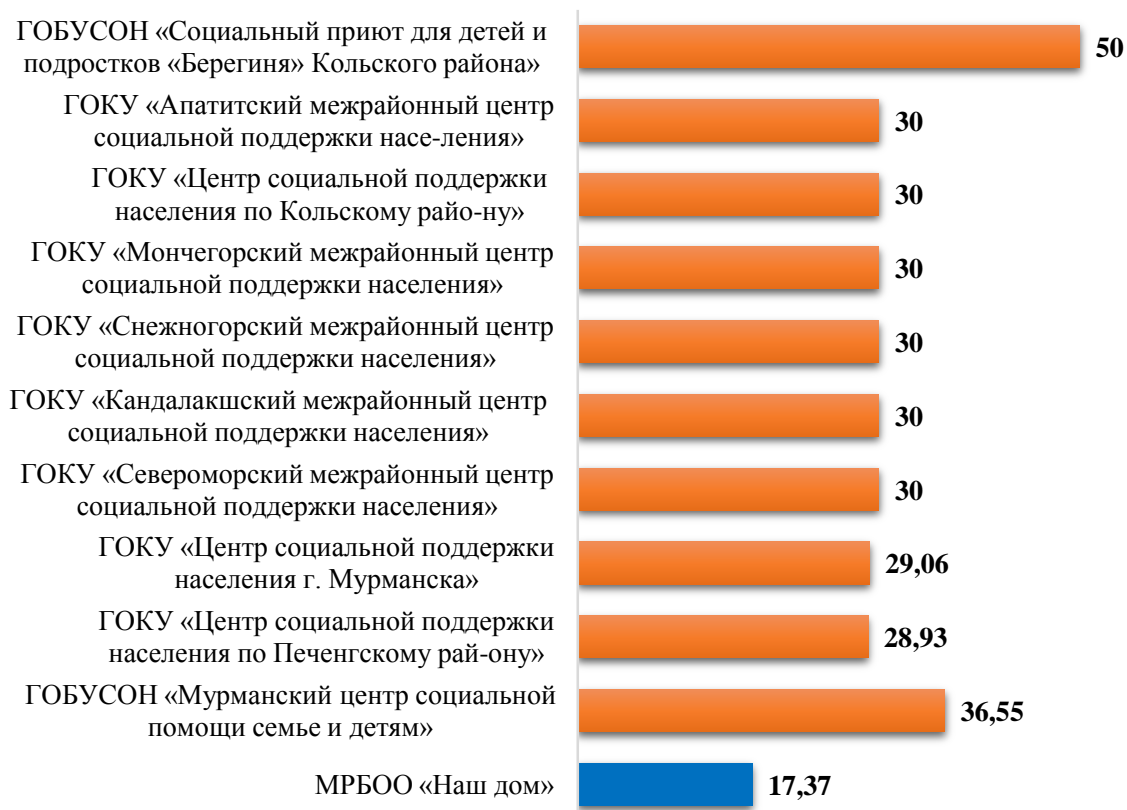


Рис.4. Итоговые баллы по показателю «Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах»

По показателю 1.2. (наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг) все учреждения, кроме ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» (для данного учреждения максимальный балл составлял 50) и МРБОО «Наш дом», получили максимально возможные баллы. (рис 5.)



Рис.5. Итоговые баллы по показателю «Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

Высокие оценки по показателю 1.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации) демонстрируют:

- 1) МРБОО «Наш дом»
- 2) ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 3) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району».

Баллы по показателю, чуть ниже, чем у других учреждений, зафиксированы в:

- 1) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»
- 2) ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 3) ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения». (рис.6.)



Рис.6. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»»

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» лидерами среди учреждений являются:

- 1) ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»
- 2) ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»
- 3) МРБОО «Наш дом».

Ниже других баллы по критерию фиксируются в:

- 1) ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 2) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району». Табл.2.

Табл.2. Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
1	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	100
2	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	100
3	МРБОО «Наш дом»	100
4	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»	99,53
5	ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	99,51
6	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	98,6
7	ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»	98,36

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
8	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	97,77
9	ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	97,58
10	ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	96,39
11	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	93,61

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» содержит в себе три показателя:

2.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.). *(максимальный балл: 30, минимальный: 0; для ГОБУСОН «Социальный приют для детей и*

подростков «Берегиня» Кольского района» и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» максимальный балл: 100).

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.). *(максимальный балл: 40, минимальный: 0; по ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» показатель не оценивался).*

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). *(максимальный балл: 30, минимальный: 0; по ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» показатель не оценивался).*

Значимо, что по показателю 2.1. (обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг) у всех учреждений, кроме ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району» получены максимально возможные баллы. (рис. 7.)



Рис.7. Итоговые баллы по показателю «Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг»

Наиболее высокие баллы по показателю 2.2. (время ожидания предоставления услуги) получили:

- 1) МРБОО «Наш дом»
- 2) ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения».

Ниже других баллы по данному показателю у следующих учреждений:

- 1) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»
- 2) ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения». (рис. 8).

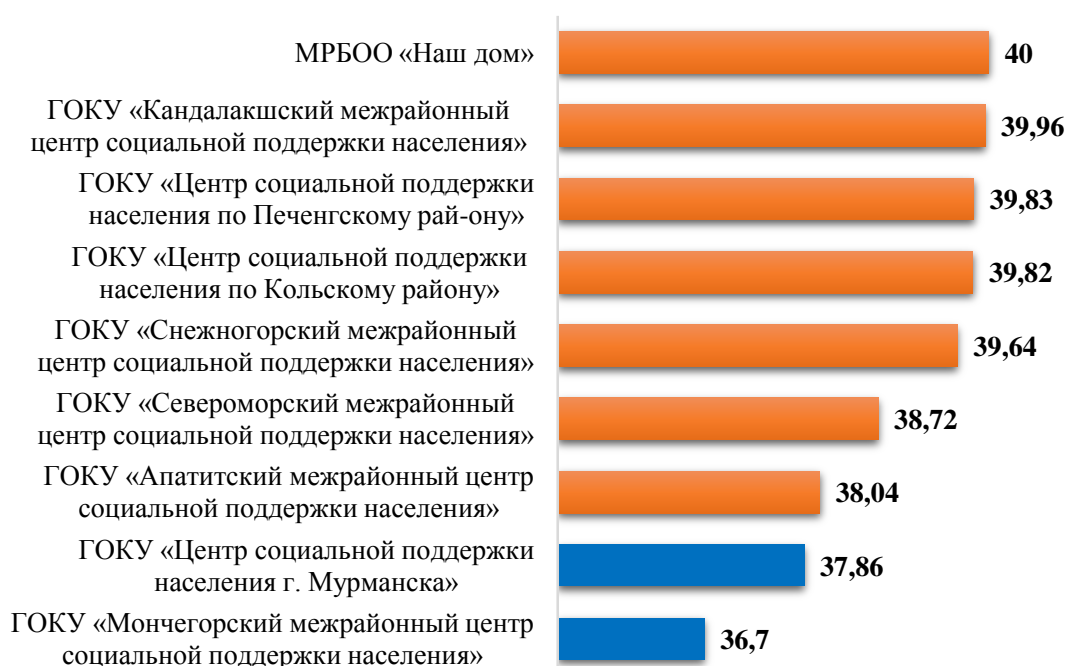


Рис.8. Итоговые баллы по показателю «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.)»

По показателю 2.3. также фиксируются крайне высокие баллы среди всех организаций. Наиболее высокие баллы получили:

- 1) МРБОО «Наш дом»
- 2) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска».

Несколько ниже других баллы отмечают в:

- 1) ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 2) ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 3) ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения». (рис.9).



Рис.9. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» максимальный балл показывают:

- 1) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»
- 2) ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения».

Аутсайдерами по данному критерию выступают:

- 1) ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»
- 2) МРБОО «Наш дом». Табл.3.

Табл.3. Рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
1	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	93,89
2	ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	93,04
3	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	92,91
4	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	90,68
5	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	90
6	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»	87,65
7	ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	79,25
8	ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»	73,63
9	ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	69,29
10	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	50
11	МРБОО «Наш дом»	30

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» включал в себя следующие показатели:

3.1.Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении). (максимальный балл: 30, минимальный: 0; для ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» максимальный балл: 50).

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (максимальный балл: 40, минимальный: 0; для ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» максимальный балл: 50).

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). (максимальный балл: 30, минимальный: 0; по ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»

и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям показатель не оценивался).

Показатель 3.1. (оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) по итогам анализа оказывается наиболее низким по баллам, в сравнении со всеми другими показателями, во всех учреждениях. Тем не менее, практически в 2 раза выше, чем у других учреждений, по данному показателю баллы в:

- 1) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»
- 2) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»
- 3) ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 4) ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 5) ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям».

Средние оценки по показателю зафиксированы в следующих учреждениях:

- 1) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»
- 2) ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 3) ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 4) ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района».

МРБОО «Наш дом» и ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения» получают по данному показателю максимально низкие 0 баллов. (рис. 10).



Рис.10. Итоговые баллы по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»

По показателю 3.2. (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) все учреждения, кроме трех, получили максимально возможные баллы. ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения» и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и

детям» получили несколько более низкие баллы. И МРБОО «Наш дом» получил максимально низкие 0 баллов по показателю. (рис.11).

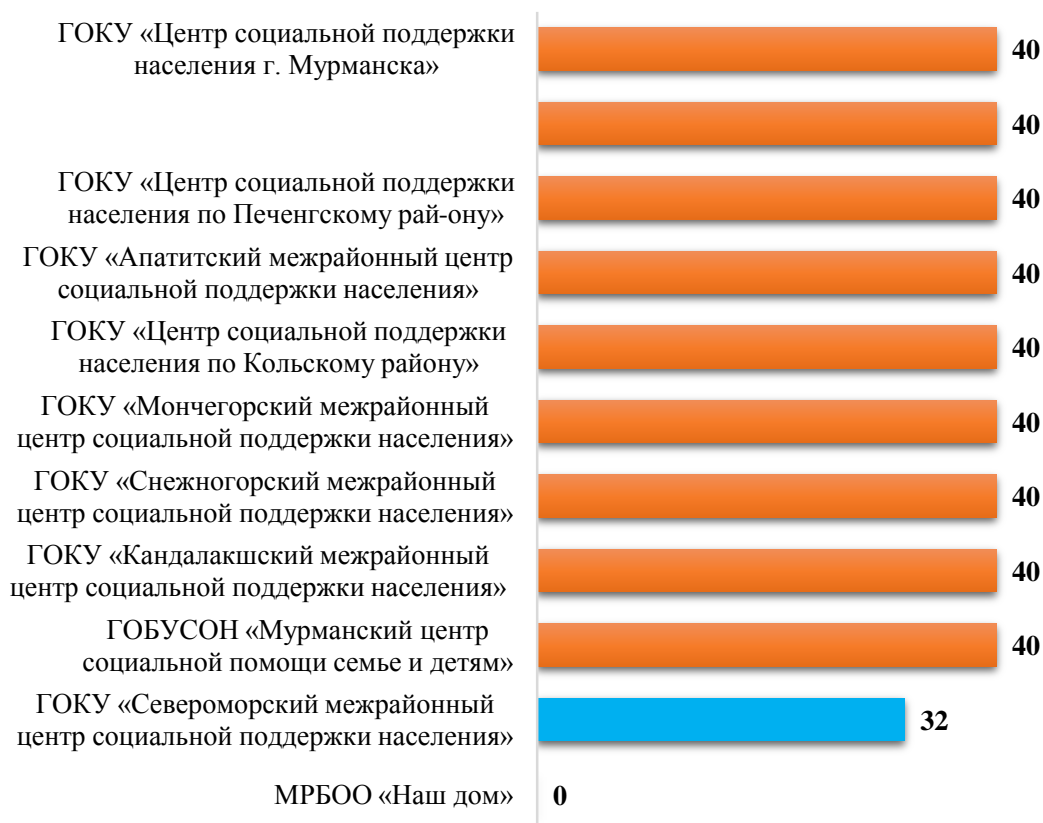


Рис.11. Итоговые баллы по показателю «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Максимальный балл по показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) получило только одно учреждение: МРБОО «Наш дом». Высокий балл по показателю также получил ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району». Несколько более низкие баллы по удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов оказываются у ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения» и ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска». (рис.12).



Рис.12. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы», как правило, набирает высокие баллы во всех учреждениях. Чуть ниже других баллы по данному показателю отмечаются в ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения». Табл.4.

Табл.4. Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
1	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	100
2	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	100

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
3	МРБОО «Наш дом»	100
4	ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	99,62
5	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»	99,41
6	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	99,39
7	ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	99,39
8	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	99,27
9	ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»	98,96
10	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	98,78
11	ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	98,35

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» включал в себя следующие показатели:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (максимальный балл: 40, минимальный: 0; для ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» максимальный балл: 40).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при

обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (максимальный балл: 40, минимальный: 0; для ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» максимальный балл:40).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (максимальный балл: 20, минимальный: 0; для ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» максимальный балл:20).

Необходимо отметить, что все учреждения по всем трем показателям получает баллы в пределах максимальных, с отклонением не более 0,6 балла от максимально установленного.

Максимальные баллы по показателю 4.1. получили следующие учреждения:

- 1) ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»
- 2) ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»
- 3) МРБОО «Наш дом».

Несколько более низкие баллы по показателю получили:

- 1) ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»

- 2) ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 3) ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения». (рис. 13).



Рис.13. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги»

Показатель 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) также среди всех учреждений получает крайне высокие баллы. Максимально возможные баллы по показателю получили:

- 1) ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»
- 2) ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»
- 3) МРБОО «Наш дом».

Несколько ниже баллы у ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска» и ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения». (рис.14).



Рис.13. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги»

Максимально высокие баллы по показателю 4.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников

организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия) зафиксированы в следующих учреждениях:

- 1) ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»
- 2) ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»
- 3) МРБОО «Наш дом».

В ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска» и ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения» баллы по показателю несколько ниже, чем в других организациях. (рис.14).



Рис.14. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников»

организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия»

Наиболее высокие баллы по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» отмечаются в:

- 1) МРБОО «Наш дом»
- 2) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»
- 3) ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения».

Чуть ниже других данный критерий оценили получатели услуг в ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска». Табл.5.

Табл.5. Рейтинг организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
1	МРБОО «Наш дом»	100
2	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	99,73
3	ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	99,67
4	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»	99,54
5	ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»	99,4
6	ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	99,25
7	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	98,8
8	ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	98,52
9	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	97,9

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» ⁸	-
	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» ⁹	-

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» состоит из следующих показателей:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). *(максимальный балл: 30, минимальный: 0; по ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» показатель не оценивался).*

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). *(максимальный балл: 20, минимальный: 0; по ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района» и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» показатель не оценивался).*

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). *(максимальный балл: 50, минимальный: 0; по ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня»*

⁸ Критерий не оценивался в силу специфики учреждения

⁹ Критерий не оценивался в силу специфики учреждения

Кольского района» и ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям» показатель не оценивался).

Максимально высокие баллы по показателю 5.1. (доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) получили:

- 1) МРБОО «Наш дом»
- 2) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»
- 3) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»
- 4) ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»
- 5) ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения».

Несколько ниже других данный показатель в ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска». (рис.15).



Рис.15. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»

По показателю 5.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации) у всех учреждений также отмечается высокий балл. Наиболее высокие баллы получили:

- 1) МРБОО «Наш дом»
- 2) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району».
- 3) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району».

Незначительно меньше других баллы по показателю у следующих организаций:

- 1) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»
- 2) ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения». (рис.16).



Рис.16. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации»

Последний показатель 5.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) также демонстрирует высокие баллы по всем учреждениям. Отклонение наиболее высоко и наиболее низкого баллов по показателю составляет всего 0,6.

Наибольшие баллы получили:

- 1) МРБОО «Наш дом»
- 2) ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»

3) ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району».

Незначительно более низкие баллы получили следующие учреждения:

1) ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»

2) ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения». (рис. 17).



Рис.17. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»

В целом, принимая условия, что высокими считаются итоговые рейтинговые баллы в пределах от 500 до 400 баллов, средними от 400 до 300 и низкими от 300 до 0, отмечается, что большинство учреждений социального обслуживания, принявших участие в независимой оценке на

территории Мурманской области, получают высокие рейтинговые баллы: 8 организаций из 11. Еще 3 учреждения получают средние рейтинговые баллы.

Приложение 1.

Перечень организаций Мурманской области в сфере социального обслуживания, принимающих участие в независимой оценке

Перечень организаций в сфере социального обслуживания населения и социальной поддержки населения, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2018 году

№ п/п	Форма оказания услуг	Наименование организации	Муниципальное образование (дислокация)	Количество анкет	
				заполненных онлайн	заполненных на бумажном носителе в организации
1.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	г. Мурманск	350	150
2.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»	Печенгский район	400	150
3.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Апатиты	360	150
4.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	Кольский район	450	150
5.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Мончегорск	350	150
6.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	ЗАТО Александровск	350	150
7.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	Кандалакшский район	350	150
8.	Предоставление государственных услуг	ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»	ЗАТО г. Североморск	350	150
9.	Полустационарная форма социального обслуживания; форма социального обслуживания на дому	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	г. Мурманск	0	0
10.	Полустационарная форма социального обслуживания	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	Кольский район	0	0
11.	Полустационарная форма социального обслуживания	МРБОО «Наш дом»	г. Мурманск	7	8
	Итого:			2 967	1 208

Приложение 2.

АНКЕТА опроса получателей услуг в организациях социального обслуживания

№ анкеты (заполняет оператор)	
Интервьюер	
Наименование организации социального обслуживания	
Дата опроса	
Населенный пункт	Адрес учреждения
Форма обслуживания	

Уважаемый респондент, просим Вас принять участие в независимой оценке качества услуг в сфере социального обслуживания. Исследование проводится по инициативе Правительства Мурманской области. Полученные данные будут использованы с целью повышения качества услуг для населения.

Просим вас ответить на несколько вопросов анонимной анкеты. Большинство вопросов уже содержат варианты ответов - вам нужно будет только выбрать наиболее соответствующий вашему мнению.

Блок 1/ Наблюдение

- Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.1):**

Для организаций, предоставляющих социальное обслуживание в полустационарной форме, на дому

	Присутствует	Отсутствует
1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;	1	0
2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;	1	0
3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;	1	0
4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами	1	0

за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		
5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);	1	0
6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");	1	0
7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	1	0
8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	1	0
9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	1	0
10) о финансово-хозяйственной деятельности;	1	0
11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;		
12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального	1	0

обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;		
12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;	1	0
13) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	1	0

Для организаций, оказывающих государственные услуги (казенные учреждения – центры социальной поддержки населения)

	Присутствует	Отсутствует
1) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты Министерства социального развития Мурманской области и центров социальной поддержки населения	1	0
2) сведения о графике работы Министерства социального развития Мурманской области и центров социальной поддержки населения	1	0
3) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие вопросы предоставления государственных услуг	1	0
4) извлечения из текста Административных регламентов предоставления государственных услуг	1	0
5) блок-схема и краткое описание порядка предоставления государственных услуг	1	0
6) перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственных услуг	1	0
7) образцы оформления и требования к документам, необходимым для предоставления государственных услуг	1	0

8) схема размещения должностных лиц учреждения, ведущих прием граждан, и режим приема ими граждан	1	0
9) адреса, график работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для предоставления государственных услуг	1	0
10) основания и условия предоставления государственных услуг		
11) основания для отказа в предоставлении государственных услуг	1	0
12) основания для прекращения предоставления государственных услуг	1	0
13) порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственных услуг	1	0
14) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц учреждения	1	0

Доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы (максимум 100, минимум-0): _____

2. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (показатель 2.1.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;	1	0
2) наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);	1	0
3) наличие и доступность питьевой воды;	1	0
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	1	0
5) санитарное состояние помещений организаций;	1	0
6) транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);		
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети	1	0

«Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).		
--	--	--

Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):

- 1) Отсутствуют комфортные условия- 0 баллов
- 2) Наличие одного условия из таблицы- 10 баллов
- 3) Наличие двух условий из таблицы- 20 баллов
- 4) Наличие трех условий из таблицы- 40 баллов
- 5) Наличие четырех условий из таблицы- 60 баллов
- 6) Наличие пяти условий из таблицы- 80 баллов
- 7) Наличие шести и более условий из таблицы- 100 баллов.

3. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях (показатель 3.1.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	1	0
2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	0
3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1	0
4) наличие сменных кресел-колясок;	1	0
5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	1	0

Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):

- 1) Отсутствуют условия доступности для инвалидов- 0 баллов
- 2) Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
- 3) Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
- 4) Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
- 5) Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
- 6) Наличие пяти условий из таблицы- 100 баллов

4. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель 3.2.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	0

2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	Оценивается в бланке анализа сайта	
5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	1	0
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	0

Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):

- 1) Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - 0 баллов
- 2) Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
- 3) Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
- 4) Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
- 5) Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
- 6) Наличие пяти и более условий из таблицы- 100 баллов.

5. Рекомендации, предложения, отзывы ИНТЕРВЬЮЕРА по результатам наблюдения в организации (если были):

Блок 2/Опрос получателей услуг

1. Какие услуги Вы сами (или человек, интересы которого Вы представляете) получали в этой организации социального обслуживания? (ЗАПИШИТЕ)

- 2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
 - 2) Скорее удовлетворен
 - 3) Скорее не удовлетворен
 - 4) Полностью не удовлетворен
- 3. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)**
- 1) Да, удовлетворен
 - 2) Нет, не удовлетворен.
- 4. Укажите время, в течение которого Вы вынуждены были ожидать получения услуги в очереди:(ИНТЕРВЬЮЕР, ВОПРОС ЗАДАЕТСЯ ТОЛЬКО для организаций, оказывающих государственные услуги (казенные учреждения – центры социальной поддержки населения))(показатель 2.2.1)**
- 1) не более 15 минут
 - 2) от 15 до 18 минут
 - 3) от 18 до 22 минут
 - 4) более 22 минут
- 5. Сколько рабочих дней прошло с момента подачи заявления о предоставлении социальных услуг до момента заключения договора? (ИНТЕРВЬЮЕР, ВОПРОС ЗАДАЕТСЯ ТОЛЬКО для организаций, предоставляющих социальное обслуживание в полустационарной форме, на дому)(показатель 2.2.1)**
- 1) не более 10 рабочих дней
 - 2) от 10 до 12 рабочих дней
 - 3) от 12 до 15 рабочих дней
 - 4) более 15 рабочих дней
- 6. Своевременно ли Вам были предоставлены услуги в данной организации (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) (показатель 2.2.2)**
- 1) Да, своевременно
 - 2) Нет, не своевременно.
- 7. Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации социального обслуживания? (показатель 2.3.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
 - 2) Скорее удовлетворен
 - 3) Скорее не удовлетворен
 - 4) Полностью не удовлетворен

- 8. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг организации социального обслуживания для инвалидов? (показатель 3.3.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
 - 2) Скорее удовлетворен
 - 3) Скорее не удовлетворен
 - 4) Полностью не удовлетворен
- 9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги(работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию? (показатель 4.1.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
 - 2) Скорее удовлетворен
 - 3) Скорее не удовлетворен
 - 4) Полностью не удовлетворен
- 10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги(социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
 - 2) Скорее удовлетворен
 - 3) Скорее не удовлетворен
 - 4) Полностью не удовлетворен
- 11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия(по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)? (показатель 4.3.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
 - 2) Скорее удовлетворен
 - 3) Скорее не удовлетворен
 - 4) Полностью не удовлетворен
- 12. Готовы ли Вы порекомендовать данную организацию социального обслуживания своим родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)**
- 1) Да, порекомендовал бы
 - 2) Нет, не стал бы рекомендовать.
- 13. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации социального обслуживания(подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)? (показатель 5.2.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
 - 2) Скорее удовлетворен
 - 3) Скорее не удовлетворен
 - 4) Полностью не удовлетворен

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания социальных услуг в организации? (показатель 5.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

15. Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____

16. Пол получателя услуг (ЗАПОЛНЯЕТСЯ ИНТЕРВЬЮЕРОМ)

- 1) Мужской
- 2) Женский.

17. Возраст получателя услуг: _____ лет.

В целях проверки качества моей работы, как интервьюера, просим Вас оставить свой контактный номер телефона и указать Ваше имя:

Имя респондента: _____

Телефон респондента: _____

АНКЕТА интернет-опроса получателей услуг в организациях социального обслуживания (макет)

Населенный пункт (выпадающий список)	
Наименование организации социального обслуживания (выпадающий список)	
Форма обслуживания (выпадающий список)	Адрес учреждения
Дата опроса	Телефон респондента
Имя респондента	

1. Какие услуги Вы сами (или человек, интересы которого Вы представляете) получали в этой организации социального обслуживания? (ЗАПИШИТЕ)

2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации? (показатель 1.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

3. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»? (показатель 1.3.2)

- 1) Да, удовлетворен
- 2) Нет, не удовлетворен.

4. Укажите время, в течение которого Вы вынуждены были ожидать получения услуги в очереди: (ВОПРОС ЗАДАЕТСЯ ТОЛЬКО для организаций, оказывающих государственные услуги (казенные учреждения – центры социальной поддержки населения) (показатель 2.2.1)

- 1) не более 15 минут
- 2) от 15 до 18 минут
- 3) от 18 до 22 минут
- 4) более 22 минут

5. Сколько рабочих дней прошло с момента подачи заявления о предоставлении социальных услуг до момента заключения договора? (ВОПРОС ЗАДАЕТСЯ ТОЛЬКО для организаций, предоставляющих социальное обслуживание в полустационарной форме, на дому) (показатель 2.2.1)

- 1) не более 10 рабочих дней
- 2) от 10 до 12 рабочих дней
- 3) от 12 до 15 рабочих дней

- 4) более 15 рабочих дней
- 6. Своевременно ли Вам были предоставлены услуги в данной организации (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работника на дом и пр.) (показатель 2.2.1, 2.2.2)**
- 1) Да, своевременно
 - 2) Нет, не своевременно.
- 7. Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг в организации социального обслуживания? (показатель 2.3.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
 - 2) Скорее удовлетворен
 - 3) Скорее не удовлетворен
 - 4) Полностью не удовлетворен
- 8. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг организации социального обслуживания для инвалидов? (показатель 3.3.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
 - 2) Скорее удовлетворен
 - 3) Скорее не удовлетворен
 - 4) Полностью не удовлетворен
- 9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги(работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию? (показатель 4.1.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
 - 2) Скорее удовлетворен
 - 3) Скорее не удовлетворен
 - 4) Полностью не удовлетворен
- 10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги(социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию? (показатель 4.2.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
 - 2) Скорее удовлетворен
 - 3) Скорее не удовлетворен
 - 4) Полностью не удовлетворен
- 11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия(по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)? (показатель 4.3.1)**
- 1) Полностью удовлетворен
 - 2) Скорее удовлетворен
 - 3) Скорее не удовлетворен

4) Полностью не удовлетворен

12. Готовы ли Вы порекомендовать данную организацию социального обслуживания своим родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)? (показатель 5.1.1)

- 1) Да, порекомендовал бы
- 2) Нет, не стал бы рекомендовать.

13. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации социального обслуживания(подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)? (показатель 5.2.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания социальных услуг в организации? (показатель 5.3.1)

- 1) Полностью удовлетворен
- 2) Скорее удовлетворен
- 3) Скорее не удовлетворен
- 4) Полностью не удовлетворен

15. Что бы Вы могли предложить или пожелать для улучшения качества предоставления услуг в данной организации?

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____
- 6) _____

16. Пол получателя услуг (ЗАПОЛНЯЕТСЯ ИНТЕРВЬЮЕРОМ)

- 1) Мужской
- 2) Женский.

17. Возраст получателя услуг: _____ лет.

Бланк анализа официального интернет-сайта организации социального обслуживания

Наименование сайта:	
Наименование организации социального обслуживания	
Дата анализа	
Населенный пункт	Адрес учреждения

1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2):

Для организаций, предоставляющих социальное обслуживание в полустационарной форме, на дому

	Присутствует	Отсутствует
1) о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации;	1	0
2) об учредителе (учредителях) поставщика социальных услуг - организации социального обслуживания с указанием наименования, места его (их) нахождения, контактных телефонов и адресов электронной почты;	1	0
3) о месте нахождения поставщика социальных услуг, его филиалах (при их наличии) с указанием адреса и схемы проезда;	1	0
4) о режиме, графике работы с указанием дней и часов приема, перерыва на обед;	1	0
5) о контактных телефонах с указанием кода населенного пункта, в котором расположен поставщик социальных услуг, и об адресах электронной почты;	1	0
6) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии у поставщика социальных услуг) с указанием контактных телефонов и адресов электронной почты;	1	0
7) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания с указанием наименований структурных подразделений (органов управления), фамилий, имен, отчеств и должностей руководителей структурных подразделений,	1	0

<p>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;</p>		
<p>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");</p>	1	0
<p>9) о форме социального обслуживания, в которой поставщик социальных услуг предоставляет социальные услуги (стационарной, полустационарной, на дому);</p>	1	0
<p>10) о видах социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, срочные социальные услуги);</p>	1	0
<p>11) о порядке и об условиях предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе о перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг; о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания; о размере платы за предоставление социальных услуг, а также о возможности получения социальных услуг бесплатно;</p>	1	0

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	0
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	0
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	0
15) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);	1	0
16) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);	1	0
17) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);	1	0
18) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;	1	0
19) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой	1	0

являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.		
---	--	--

Для организаций, оказывающих государственные услуги (казенные учреждения – центры социальной поддержки населения)

	Присутствует	Отсутствует
1) раздел «Главная страница»: сведения о руководителе учреждения;	1	0
2) раздел «Главная страница»: основные задачи и функции учреждения;	1	0
3) раздел «Главная страница»: контактная информация;	1	0
4) раздел «Об учреждении»: учредительные документы, свидетельство о государственной регистрации учреждения, решение учредителя о создании учреждения, реквизиты;	1	0
5) раздел «Об учреждении»: сведения о планах и результатах деятельности;	1	0
6) раздел «Об учреждении»: сведения о государственных банках данных, реестрах, регистрах, находящихся в ведении (гиперссылка на Интернет-сайт Министерства социального развития Мурманской области);	1	0
7) раздел «Об учреждении»: сведения о вакансиях, номера телефонов, по которым можно получить информацию о вакансиях;	1	0
8) раздел «Об учреждении»: сведения об обращениях граждан, поступивших в учреждение, НПА, порядок и время приема граждан, порядок рассмотрения обращений, ФИО руководителя или иного должностного лица, к чьим полномочиям отнесены организация приема лиц, обеспечение рассмотрения их обращений, номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;	1	0
9) раздел «Об учреждении»: сведения о государственных услугах, предоставляемых учреждением в электронном виде;	1	0
10) раздел «Об учреждении»: информационный блок – анонсы мероприятий, новости, графики выездных приемов граждан;	1	0
11) раздел «Об учреждении»: направления деятельности учреждения;	1	0
12) раздел «Об учреждении»: перечень НПА в сфере противодействия коррупции;	1	0
13) раздел «Об учреждении»: информация о взаимодействии с ОМСУ, общественными объединениями, политическими партиями, профсоюзами и т.п.;	1	0
14) раздел «Нормативно-правовая база»:	1	0

федеральные, региональные НПА, приказы учреждения, проекты НПА;		
15) раздел «Контакты»: телефон, адреса эл. почты сотрудников учреждения и форма обратной связи для оперативных ответов на вопросы граждан (при наличии технической возможности шаблона сайта);	1	0
16) прочие разделы, необходимые для деятельности учреждения.	1	0

Доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы (максимум 100, минимум-0): _____

2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) телефона,	1	0
2) электронной почты,	1	0
3) формы для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения,	1	0
4) раздела «Часто задаваемые вопросы»,	1	0
5) возможности получения консультации по оказываемым услугам,	1	0
6) обеспечение технической возможности выражения получателей услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	0

Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):

- 1) Отсутствуют - 0 баллов
- 2) Один дистанционный способ взаимодействия - 10 баллов
- 3) Два дистанционных способа взаимодействия - 20 баллов
- 4) Три дистанционных способа взаимодействия- 40 баллов
- 5) Четыре дистанционных способа взаимодействия- 80 баллов
- 6) Пять и более дистанционных способа взаимодействия- 100 баллов.

3. Наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению (показатель 3.2.1):

- 1) Присутствует
- 2) Отсутствует.

Наблюдение для ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям», ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»

- 1. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.1):**

	Присутствует	Отсутствует
1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;	1	0
2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;	1	0
3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;	1	0
4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	1	0
5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);	1	0
6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");	1	0
7) о количестве свободных мест для	1	0

приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;		
8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	1	0
9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	1	0
10) о финансово-хозяйственной деятельности;	1	0
11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;		
12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;	1	0
12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;	1	0
13) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	1	0

Доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы (максимум 100, минимум-0): _____

2. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (показатель 2.1.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;	1	0
2) наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);	1	0
3) наличие и доступность питьевой воды;	1	0
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	1	0
5) санитарное состояние помещений организаций;	1	0
б) транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);		
7) доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).	1	0

Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):

- 1) Отсутствуют комфортные условия- 0 баллов
- 2) Наличие одного условия из таблицы- 10 баллов
- 3) Наличие двух условий из таблицы- 20 баллов
- 4) Наличие трех условий из таблицы- 40 баллов
- 5) Наличие четырех условий из таблицы- 60 баллов
- 6) Наличие пяти условий из таблицы- 80 баллов
- 7) Наличие шести и более условий из таблицы- 100 баллов.

3. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях (показатель 3.1.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	1	0
2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	0
3) наличие адаптированных лифтов, по-	1	0

ручной, расширенных дверных проемов;		
4) наличие сменных кресел-колясок;	1	0
5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	1	0

Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):

- 1) Отсутствуют условия доступности для инвалидов- 0 баллов
- 2) Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
- 3) Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
- 4) Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
- 5) Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
- 6) Наличие пяти условий из таблицы- 100 баллов

4. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель 3.2.1):

	Присутствует	Отсутствует
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	0
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	0
3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	1	0
4) наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	Оценивается в бланке анализа сайта	
5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	1	0
6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	1	0

Количество итоговых баллов по показателю (ИНТЕРВЬЮЕР-ОБВЕДИТЕ ПОДХОДЯЩИЙ ПУНКТ):

- 1) Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - 0 баллов

- 2) Наличие одного условия из таблицы- 20 баллов
- 3) Наличие двух условий из таблицы- 40 баллов
- 4) Наличие трех условий из таблицы- 60 баллов
- 5) Наличие четырех условий из таблицы- 80 баллов
- 6) Наличие пяти и более условий из таблицы- 100 баллов.

5. Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (показатель 3.2.1):

- 1) Низкий уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения) - 0 баллов
- 2) Удовлетворительный уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения) – 50 баллов
- 3) Высокий уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения) – 100 баллов

6. Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение)

- 1) Низкий уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения) - 0 баллов
- 2) Удовлетворительный уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения) – 50 баллов
- 3) Высокий уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения) – 100 баллов

7. Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

- 1) Низкий уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения) - 0 баллов
- 2) Удовлетворительный уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения) – 50 баллов
- 3) Высокий уровень доброжелательности, вежливости работников организации (учреждения) – 100 баллов

Общий итоговый бланк анализа организации социального обслуживания

Показатели	Метод оценки	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Полученные баллы
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»					
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Анализ сайта	100 баллов			
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателей услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	Анализ сайта	100 баллов	30 %	30 баллов	
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

стендах в помещении организации					
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов			
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»					
2.1.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	
2.2.1, 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием/консультацию, графиком прихода социального работ-	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

ника на дом и пр.)					
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Наблюдение	100 баллов	30 %	30 баллов	
3.2.1. Наличие в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	Наблюдение/Анализ сайта	100 баллов	40 %	40 баллов	

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»					
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	40 %	40 баллов	
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	30 %	30 баллов	
5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: - графиком работы организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	20 %	20 баллов	
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации	Онлайн опрос получателей услуг/Личное анкетирование	100 баллов	50 %	50 баллов	

Приложение 3.

Общий итоговый рейтинг учреждений социального обслуживания в разрезе отдельных показателей

№	Наименование организации	Муниципальное образование (дислокация)	Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Итоговый рейтинговый балл
			Макс 100 баллов	Макс 100 баллов	Макс 100 баллов	Макс 100 баллов	Макс 100 баллов	Макс 500 баллов
1.	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	Мурманск	98,7	97,77	90,68	98,78	97,9	483,83
2.	ГОКУ «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»	Мурманская область, Печенгский район, поселок городского типа Никель	98,86	99,53	87,65	99,41	99,54	484,99
3.	ГОКУ «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	Мурманская область, Апатиты	99,58	97,58	79,25	99,39	98,52	474,32
4.	ГОКУ «Центр социальной	Мурманская область,	99,82	93,61	93,89	99,39	99,73	486,44

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

	поддержки населения по Кольскому району»	Кола						
5.	ГОКУ «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	Мурманская область, Мончегорск	99,71	96,39	93,04	98,35	99,25	486,74
6.	ГОКУ «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	Мурманская область, Снежногорск	99,96	99,51	69,29	99,62	99,67	468,05
7.	ГОКУ «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	Мурманская область, городское поселение Кандалакша, Кандалакша	99,84	98,6	92,91	99,27	98,8	489,42
8.	ГОКУ «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»	Мурманская область, Североморск	99,64	98,36	73,63	98,96	99,4	469,99
9.	ГОБУСОН «Мурманский центр социальной помощи семье и детям»	Мурманск	86,55	100	90	100	Только БН	376,55
10.	ГОБУСОН «Социальный приют для детей и подростков «Берегиня» Кольского района»	Мурманская обл., Кольский р-он, Кильдинстрой пгт	90	100	50	100	Только БН	340
11.	МРБОО «Наш дом»	Мурманск	63,37	100	30	100	100	393,37

Приложение 4. Описание полученных значений по каждому показателю в целом по сфере

Рассмотрим отдельные значения по показателям в разрезе обследуемых сфер.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» состоит из трех показателей:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);
- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 1.1. (соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами) лучшие значения демонстрируют сферы социального обслуживания и образования. В сфере культуры зафиксирован худший балл по данному показателю. (рис. 1).

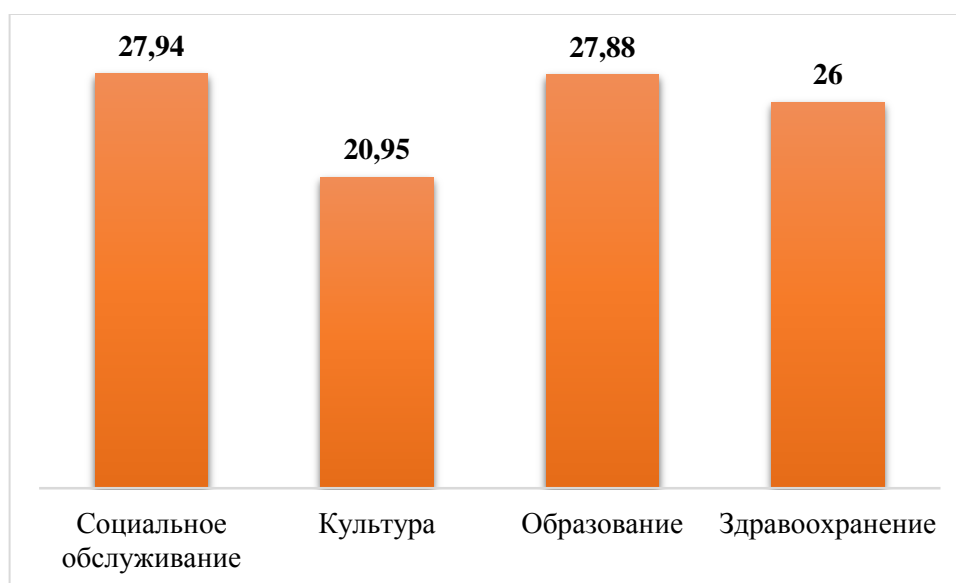


Рис.1. Итоговые значения по показателю «Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», балл

Наиболее высокие баллы по показателю 1.2. (наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг) получают сфера социального обслуживания и сфера здравоохранения. Наименьший балл отмечается в сфере культуры. (рис.2).

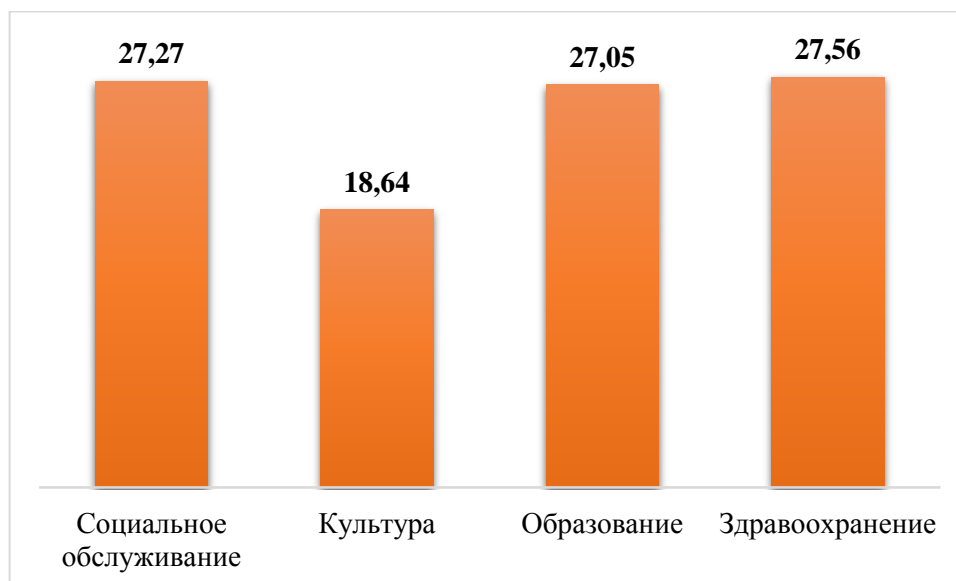


Рис.2. Итоговые значения по показателю «Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг», балл

Наивысший балл по показателю 1.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») отмечается в сфере образования. Меньше всего баллов по показателю получила сфера социального обслуживания. (рис.3).

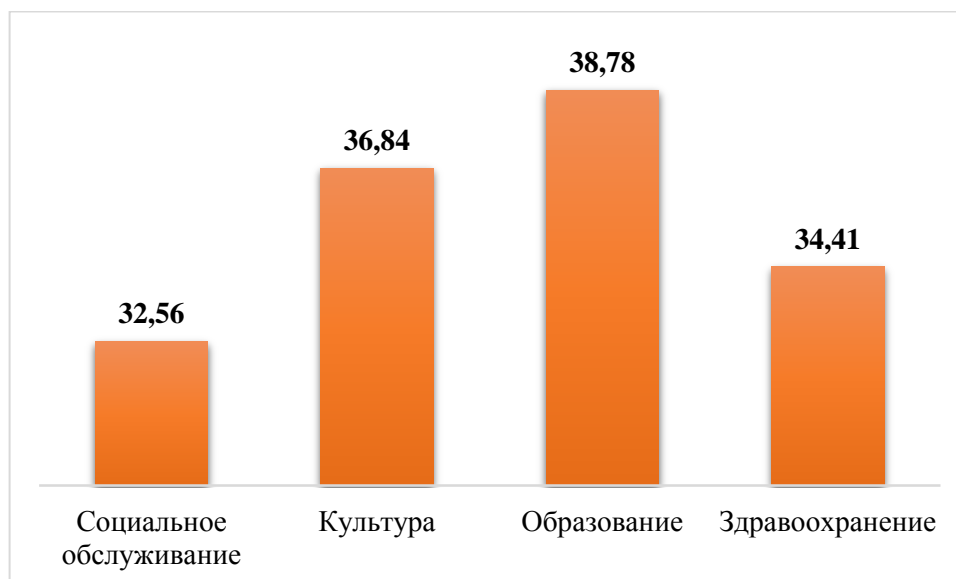


Рис.3. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», балл

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» состоит из трех следующих показателей:

2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;

- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 2.1. (обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг) наивысшие баллы демонстрируют сферы социального обслуживания и образования. Наиболее низкий балл получают сферы здравоохранения и культуры. (рис.4).

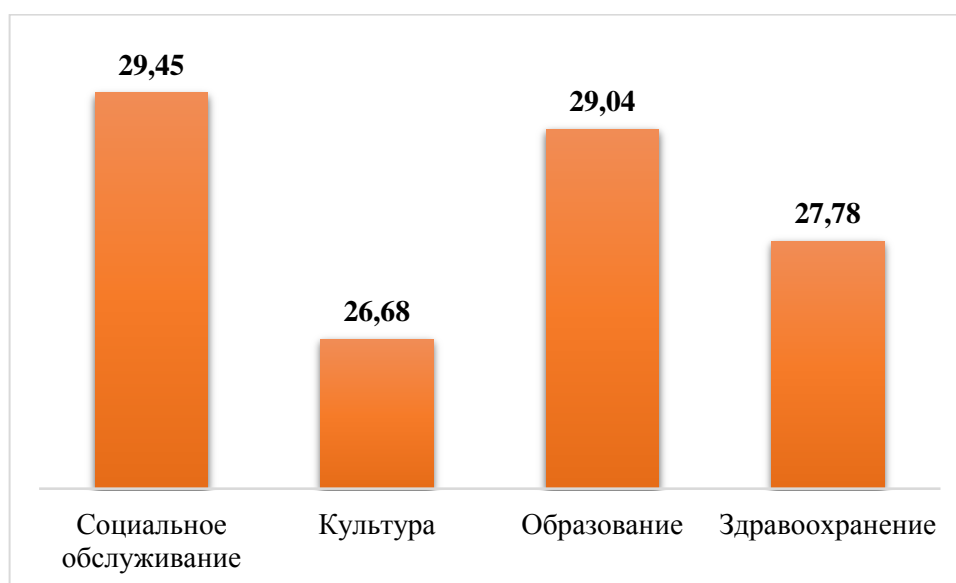


Рис.4. Итоговые значения по показателю «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг», балл

Лидером по показателю 2.2. (время ожидания предоставления услуги) становится сфера здравоохранения. Наименьший балл зафиксирован в сфере образования. (рис.5).

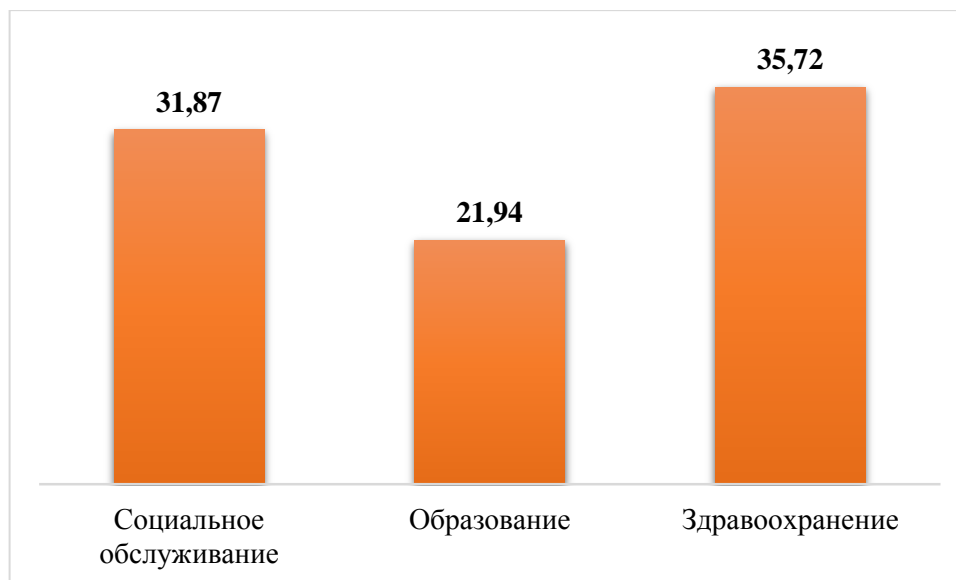


Рис.5. Итоговые значения по показателю «Время ожидания предоставления услуги», балл

Наиболее высокие баллы по показателю 2.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг) показывает сфера образования. В сферах социального обслуживания и здравоохранения баллы по данному показателю ниже, чем у других. (рис.6).

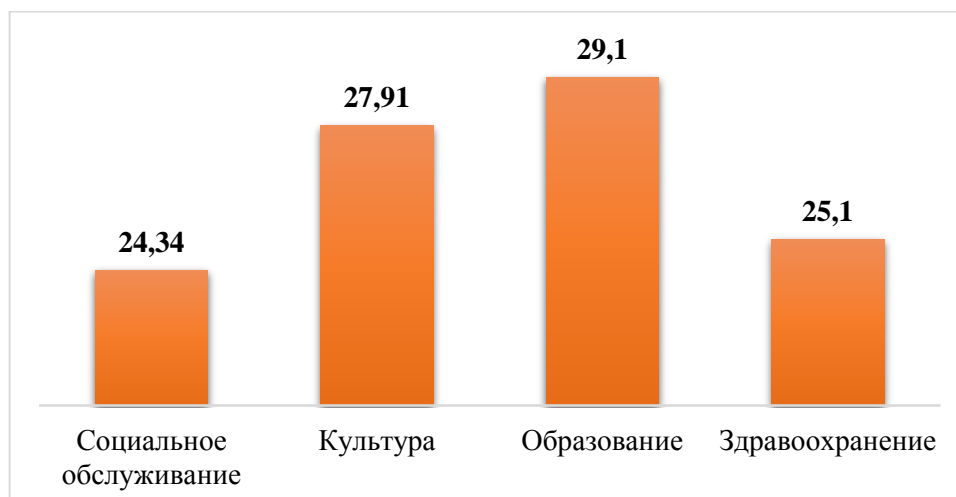


Рис.6. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», балл

Следующий критерий «Доступность услуг для инвалидов» также состоит из трех показателей:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Лучшие значения по показателю 3.1. (оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) отмечаются в сфере здравоохранения. Худший балл получила сфера образования. Сферы социального обслуживания и культуры получают средние баллы, по сравнению с другими сферами. (рис.7).

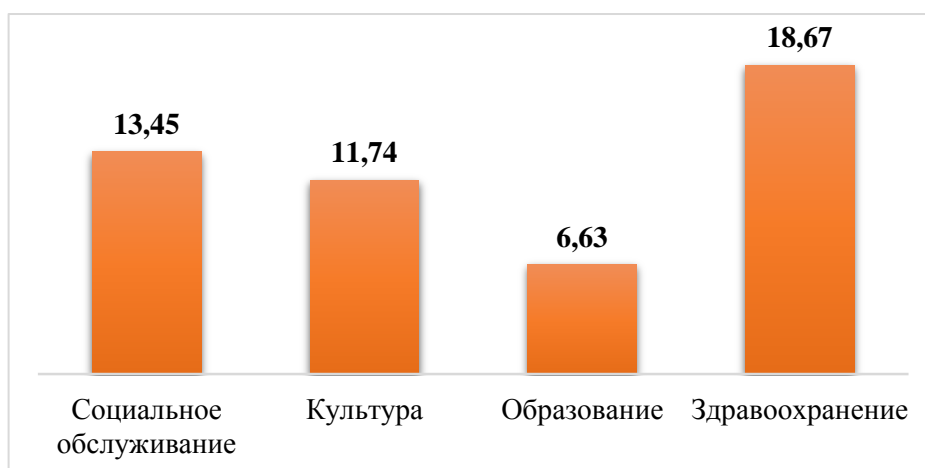


Рис.7. Итоговые значения по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», балл

Показатель 3.2. (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) наиболее высок в сфере социального обслуживания. В сферах культуры и образования, напротив, данный показатель набирает наименьшее число баллов. (рис.8).

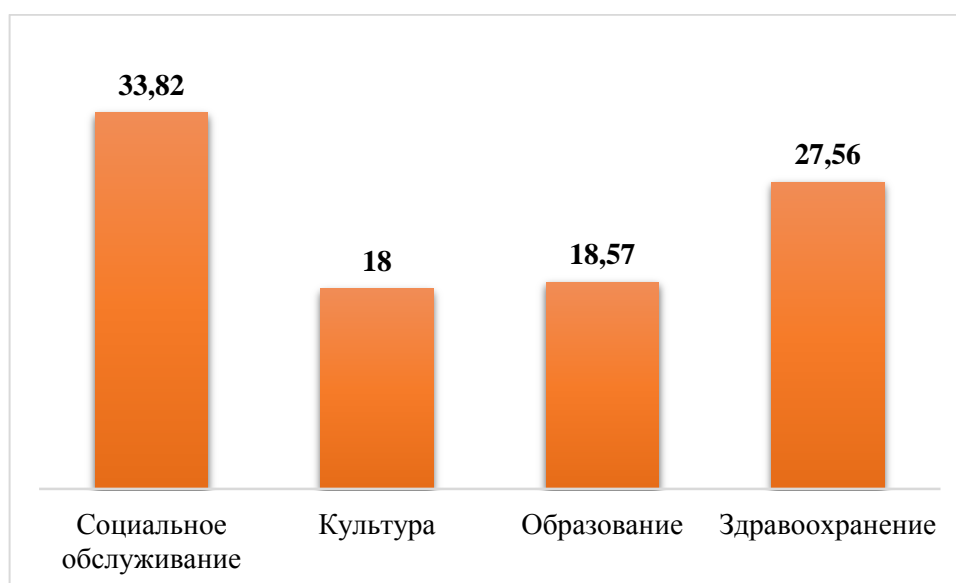


Рис.8. Итоговые значения по показателю «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл

По показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) в целом все сферы получают удовлетворительные баллы. Чуть более высокие баллы отмечаются в сфере культуры и образования. Ниже других значения по показателю в сфере здравоохранения. (рис.9).

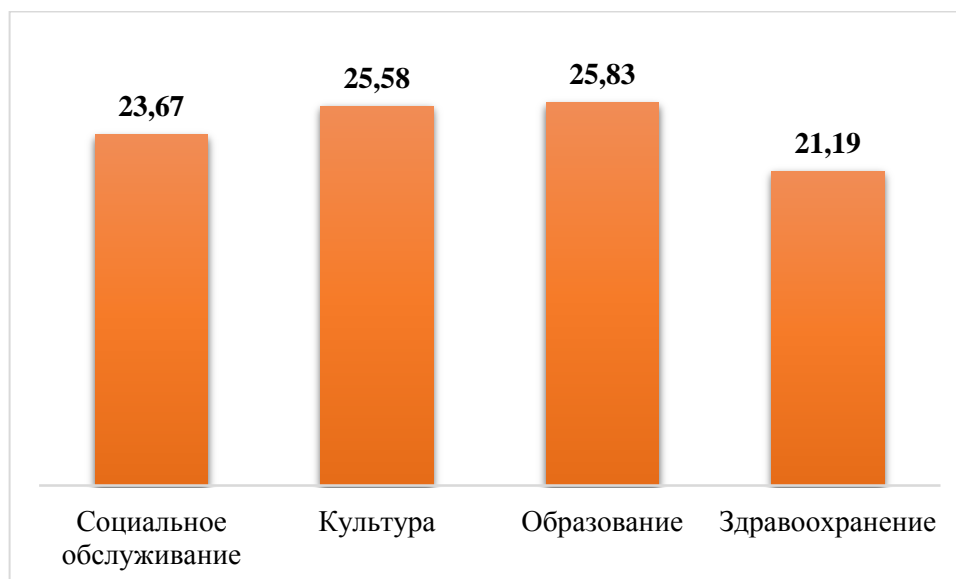


Рис.9. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», балл

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» состоит из трех показателей:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании ди-

станционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 4.1. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) наивысшие баллы получили сферы образования и социального обслуживания. Хуже других балл в учреждениях здравоохранения. (рис.10).

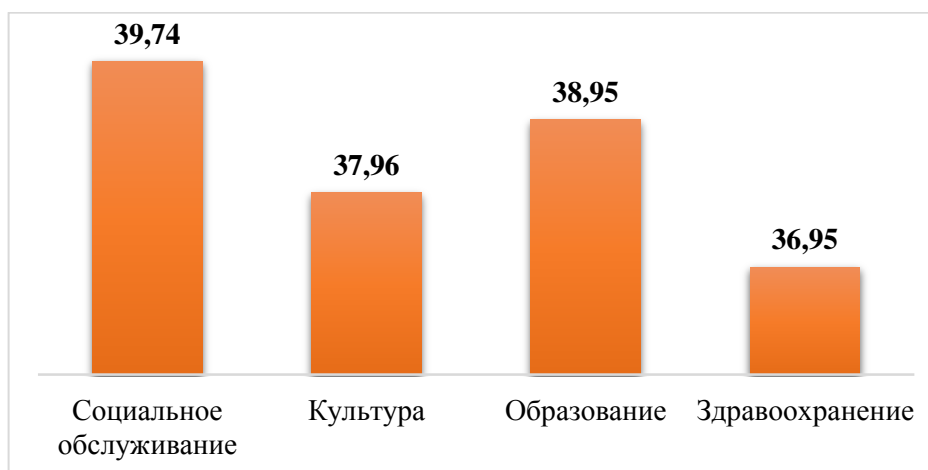


Рис.10. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги», балл

Высокие баллы по всем сферам и по показателю 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги). Наиболее высокий балл зафиксирован в сфере социального обслуживания. Ниже других значения в сфере здравоохранения. (рис.11).

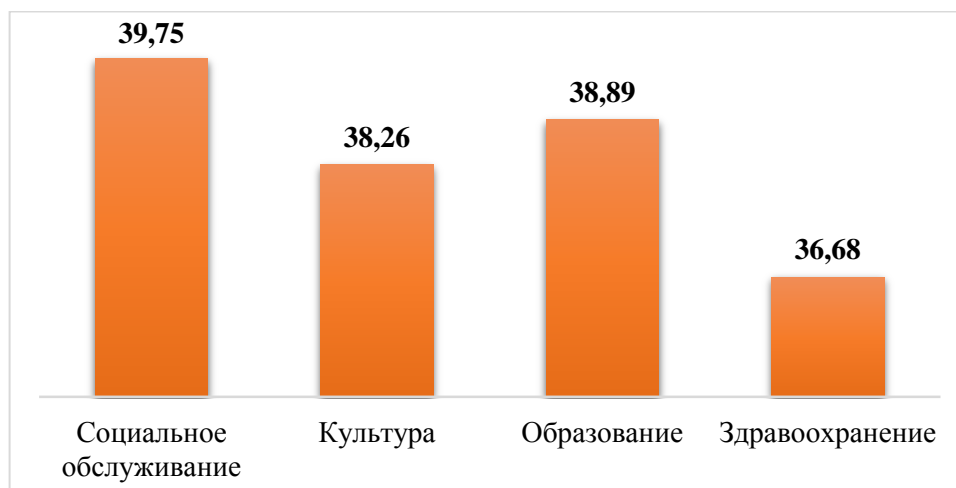


Рис.11. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги», балл

Все сферы демонстрируют весьма высокие значения показателя 4.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия). Тем не менее, чуть более высокие баллы отмечаются в сфере социального обслуживания. А в сфере здравоохранения, напротив, баллы более низкие, по сравнению с другими сферами. (рис.12).

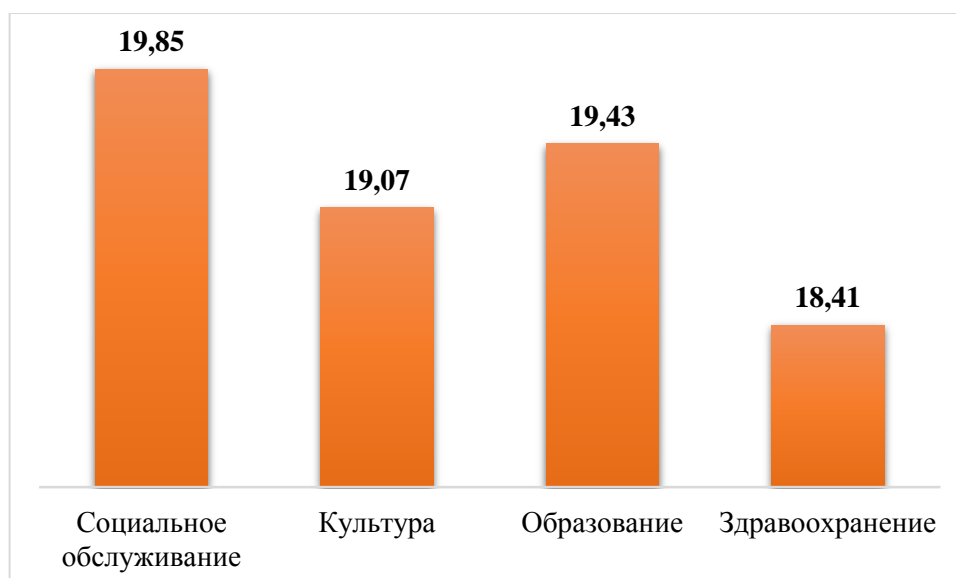


Рис.12. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл

Последний критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», как и другие состоит из трех показателей:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 5.1. лучшие баллы фиксируются в сферах образования и культуры. Наиболее низкие значения отмечаются в сфере социального обслуживания. (рис.13).

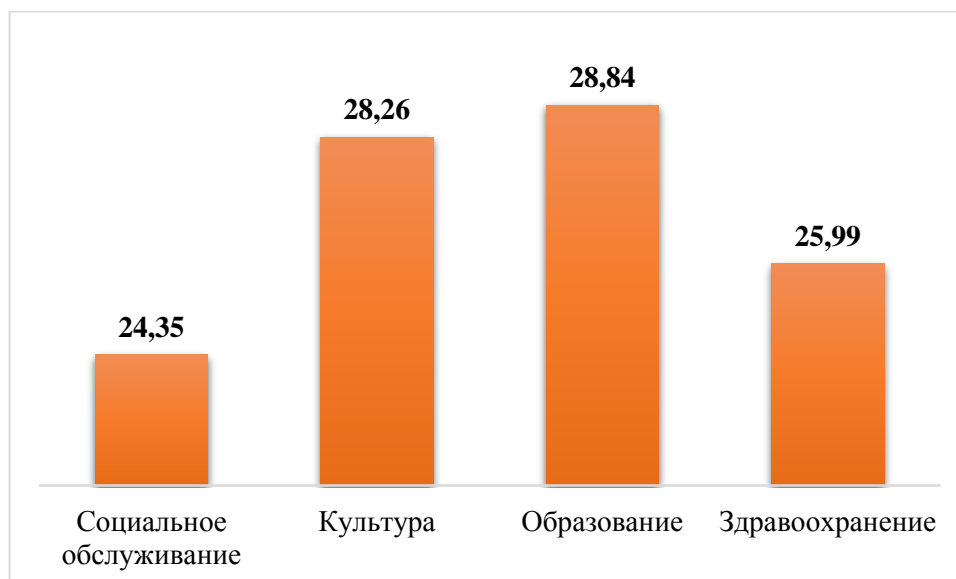


Рис.13. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым», балл

По показателям 5.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации) и 5.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) также наиболее высокие баллы отмечаются в сферах образования и культуры, а худшие баллы показывает сфера социального обслуживания. Сфера здравоохранения, в отношении других сфер, демонстрирует средние оценки. (рис.14-рис.15).

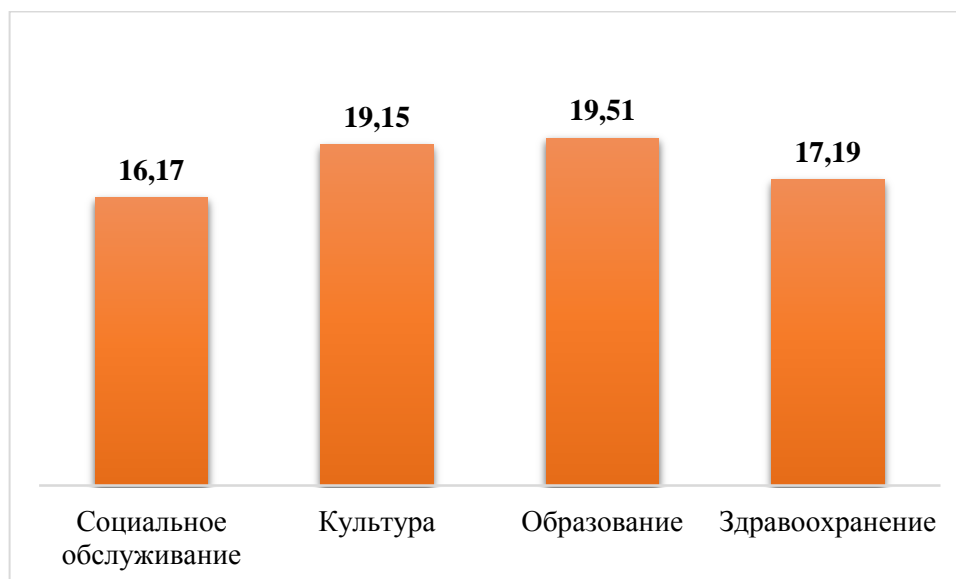


Рис.14. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации», балл

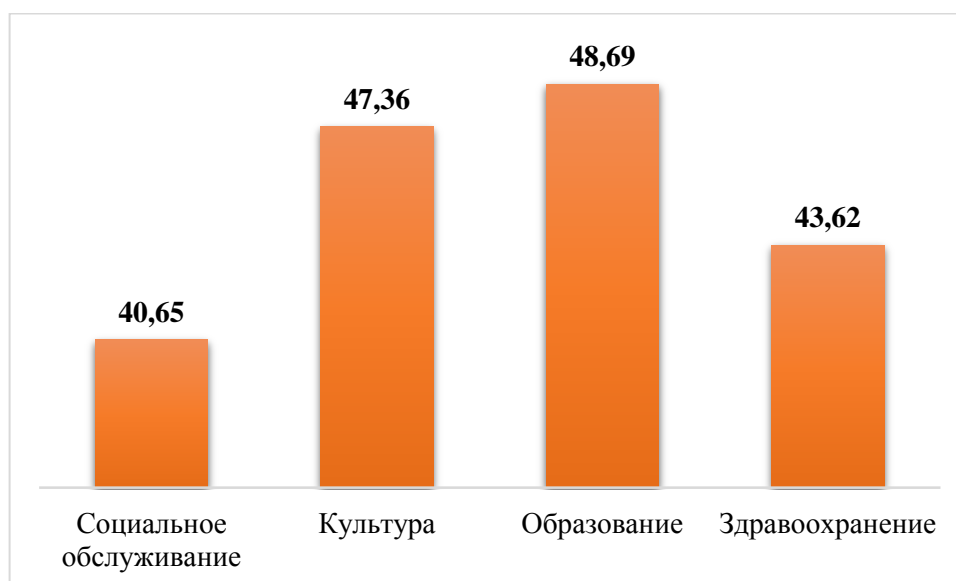


Рис.15. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации», балл

В целом можно говорить, что разница в балловых значениях показателей в разрезе отдельных сфер не очень значительна. Однако по некоторым

показателям у отдельных сфер наблюдаются чуть более высокие баллы, в отличие от других. Отмечается, что чаще других сфер показывают лучшие значения по показателям сферы образования и социального обслуживания. Сфера здравоохранения незначительно чаще показывает меньше, по сравнению с другими сферами, значения показателей. Табл.1.

Табл.1. Общие итоговые значения по показателям в разрезе исследуемых сфер, балл

Показатель	Социальное обслуживание	Культура	Образование	Здравоохранение
Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»				
1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации (учреждения); - на официальном сайте организации (учреждения) в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».	27,94	20,95	27,88	26,0
1.2.Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	27,27	18,64	27,05	27,56
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	32,56	36,84	38,78	34,41
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожида-				

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

Показатель	Социальное обслуживание	Культура	Образование	Здравоохранение
ния предоставления услуг»				
2.1. Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).	29,45	44,47/26,68 ¹⁰	29,04	27,78
2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).	31,87	-	21,94	35,72
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	24,34	46,51/27,91	29,1	25,1
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).	13,45	11,74	6,63	18,67
3.2. Обеспечение в организации (учреждении)	33,82	18,00	18,57	27,56

¹⁰ В связи с тем, что по сфере культуры итоговое значение балла по показателю (согласно методике) отличается от других сфер, был произведен статистический перевзвес с учетом значимости показателя, для обеспечения возможности корректного сравнения показателей по всем сферам. Здесь и далее, данные перевзвеса указаны через слэш

Проект «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания»

Показатель	Социальное обслуживание	Культура	Образование	Здравоохранение
условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.				
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	23,67	25,58	25,83	21,19
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»				
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	39,74	37,96	38,95	36,95
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	39,75	38,26	38,89	36,68
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	19,85	19,07	19,43	18,41

Показатель	Социальное обслуживание	Культура	Образование	Здравоохранение
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»				
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	24,35	28,26	28,84	25,99
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	16,17	19,15	19,51	17,19
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	40,65	47,36	48,69	43,62

Среди значимых тенденций по сферам можно выделить следующие. Так, сфера здравоохранения демонстрирует низкие баллы, в сравнении с другими сферами, по всем трем показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы». Значимо отметить, что и в письменных рекомендациях при заполнении анкет, многие получатели услуг указывали на грубость, отсутствие вежливости и доброжелательности со стороны персонала учреждений здравоохранения. Важно учесть данные результаты при формировании плана по улучшению качества предоставления услуг в сфере здравоохранения.

Сфера социального обслуживания, напротив, показывает наиболее высокие баллы по всем показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы». А получатели услуг в учреждениях социального обслуживания отмечают приветливость и доброжелательность персонала. Однако, в данной сфере наиболее низкие значения по всем показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Получатели услуг в сфере социального обслуживания менее других удовлетворены в целом условиями оказания услуг.

В сфере образования по всем показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» фиксируются наибольшие значения баллов. В данной сфере получатели услуг чаще других удовлетворены в целом условиями оказания услуг и готовы порекомендовать учреждение своим знакомым.

По сравнению с другими, демонстрируют чуть более низкие баллы по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» в сфере культуры.