**ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ**

**о проделанной работе по независимой оценке качества оказания социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Ульяновской области**

(государственный контракт №0/1-519 Ап от 16.09.2016)

Директор ООО «Артефакт» (Новикова М.А.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

Ульяновск, 2016

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Введение 4](#_Toc473198377)

[Глава 1. Оценка качества работы организаций по баллам в разрезе утверждённых критериев и показателей (отдельно по каждому учреждению и интегральная оценка) 7](#_Toc473198378)

[1.1. Средняя интегральная оценка качества услуг и оценка в разрезе общих критериев по всем организациям 9](#_Toc473198379)

[1.2. Интегральная оценка качества услуг в разрезе организаций 10](#_Toc473198380)

[1.3. Интегральная оценка качества услуг в разрезе типов организаций 12](#_Toc473198381)

[1.4. БЛОК 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания 15](#_Toc473198382)

[1.4. БЛОК 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения. 21](#_Toc473198383)

[1.5. БЛОК 3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (только для услуг, предоставляемых в нестационарных и полустационарных учреждениях). 25](#_Toc473198384)

[1.6. БЛОК 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания. 27](#_Toc473198385)

[1.7. БЛОК 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность получателей качеством оказания услуг 31](#_Toc473198386)

[Глава 2. Конкретные выводы и рекомендации по улучшению деятельности каждой из организаций 35](#_Toc473198387)

[3.1. ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» 35](#_Toc473198388)

[3.2. ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия» 40](#_Toc473198389)

[3.3. ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка» 45](#_Toc473198390)

[3.4. ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде» 50](#_Toc473198391)

[3.5. ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» 55](#_Toc473198392)

[3.6. ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» 60](#_Toc473198393)

[3.7. ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» 65](#_Toc473198394)

[3.8. ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» 71](#_Toc473198395)

[3.9. ОГКУС «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» 76](#_Toc473198396)

[3.10. ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка 81](#_Toc473198397)

[3.11. ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка 86](#_Toc473198398)

[3.12. ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» 91](#_Toc473198399)

[Приложение 1. Средние значения оценок по каждому критерию и параметру оценки качества предоставления социальных услуг 98](#_Toc473198400)

# Введение

Настоящий отчет составлен по результатам проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Ульяновской области составлена в рамках выполнения государственного контракта №0/1-519 Ап от 16.09.2016, заключенного между Министерством здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области и ООО «Артефакт».

Основанием для проведения социологического исследования является Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования». Исследование проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества деятельности организаций социального обслуживания.

Согласно нормативным документам, регулирующим независимую оценку качества оказания услуг[[1]](#footnote-1) и Методике исследования по независимой оценке качества оказания социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Ульяновской области, были использованы следующие методы сбора информации:

**1. Кабинетный анализа Интернет-сайта.** Был проведен аудит Интернет-сайтов всех 12-ти обследуемых организаций на предмет наличия или отсутствия информации о деятельности организации и другой информации, отраженной в Приказе Минтруда от №995н и ФЗ№442, ст.13 ч.3.

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

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

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

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

**Результатами исследования являются:**

- оценка качества работы организаций по баллам в разрезе утверждённых критериев и показателей (отдельно по каждому учреждению и интегральная оценка);

- общие рейтинги по типам организаций по совокупности набранных баллов;

- рейтинги организаций по типам организаций в разрезе каждого отдельного критерия;

- итоговый вывод о качестве работы организаций в форме презентационных материалов, включающих цветные фотографии, подтверждающие выполнение критериев (при наличии возможности подтверждения выполнения критерия фотоснимком);

- конкретные рекомендации по улучшению деятельности каждой из организаций.

Методики расчета показателей представлены в соответствующих разделах отчета.

**Выборка исследования**

В таблице ниже представлен объем выборки исследования, проводившегося в рамках независимой оценки качества социальных услуг. Опрос выполнен согласно требованиям выборки в полном объеме. Опрошены законные представители получателей услуг.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование учреждения | Адрес | Количество респондентов в выборке | | |
| Количество респондентов в полустационарных учреждениях | Количество респондентов в стационарных учреждениях | ВСЕГО |
| **Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних** | | |  | |  |
| 1. | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» | г. Ульяновск, ул. Рябикова, 31 | 0 | 18 | 18 |
| 2. | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия» | г. Ульяновск, бульвар Фестивальный, 8 | 0 | 21 | 21 |
| 3. | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» | г. Димитровград, ул. Терешковой, 5а | 0 | 22 | 22 |
| 4. | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» | г. Барыш, пл. Фабричная, 26 | 10 | 15 | 25 |
| 5. | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка» | Инзенский район, с. Труслейка | 0 | 20 | 20 |
| 6. | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» | г. Ульяновск, пр. Менделеева, 12 | 15 | 11 | 26 |
| **Социальные приюты для детей и подростков** | | |  | |  |
| 7. | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка | Новоспасский район, д. Рокотушка | 0 | 14 | 14 |
| 8. | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» | Сенгилеевский район, р.п. Красный Гуляй, ул. Строительная | 0 | 14 | 14 |
| **Реабилитационные центры для детей и подростков** | | |  | |  |
| 9. | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» | г. Ульяновск, ул. Герасимова, 9 | 53 | 0 | 53 |
| 10. | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде | г. Димитровград, ул. Куйбышева, 329 | 15 | 0 | 15 |
| 11. | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» | Ульяновский район, с. Большие Ключищи, ул. Ульянова, 4 | 0 | 16 | 16 |
| **Детский дом-интернат для умственно отсталых детей** | | |  | |  |
| 12. | ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка» | Ульяновский район, с. Максимовка ул. М. Горького, д.1а | 0 | 23 | 23 |
| ВСЕГО | | | 93 | 174 | 267 |

# Глава 1. Оценка качества работы организаций по баллам в разрезе утверждённых критериев и показателей (отдельно по каждому учреждению и интегральная оценка)

В данном разделе представлены итоговые результаты оценки по всем 5-ти общим критериям, а также по каждому критерию отдельно. Рейтинги организаций приведены для всех типов организаций.

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

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

, где:

– значение показателя по десятибалльной шкале;

– значение весового коэффициента показателя , при этом сумма всех весовых коэффициентов = 1.

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

Таблица 1. Критерии значимости показателей

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

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

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

, где:

- значение показателя в исходной единице измерения;

- максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

– минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

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

, где:

- значение показателя в исходной единице измерения;

– минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

- максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

1.1. Средняя интегральная оценка качества услуг и оценка в разрезе общих критериев по всем организациям

Общая интегральная оценка по всем учреждениям социального облуживания составляет **7,60 баллов из 10**, что соответствует оценке «Хорошо» (нормативы выполнены на 75,7%).

Рейтинг успешности выполнения общих критериев оценки по всем организациям в среднем, в баллах и в процентах от максимально возможного значения, с учетом критериев значимости показателей, см. Таблицу 1 (в порядке убывания процента выполнения норматива):

1. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (97,3% выполнения, 0,49 баллов из 0,5).

2. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (88,5% выполнения, 4,87 баллов из 5,5).

3. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (67,3% выполнения, 0,67 баллов из 1).

4. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (64,4% выполнения, 1,29 баллов из 2).

5. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (61,1% выполнения, 0,61 балл из 1).

Таблица 2. Общая интегральная оценка качества услуг и оценка в разрезе общих критериев по всем организациям в среднем, баллы и % выполнения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Интегральное значение (итоговый рейтинг) | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги | IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания | V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг |
| Фактическое значение | 7,60 | 0,61 | 1,29 | 0,49 | 0,67 | 4,87 |
| Максимальное значение | 10,00 | 1,00 | 2,00 | 0,50 | 1,00 | 5,50 |
| Процент выполнения показателя, % | 75,5% | 61,1% | 64,4% | 97,3% | 67,3% | 88,5% |

1.2. Интегральная оценка качества услуг в разрезе организаций

По результатам независимой оценки качества услуг, организации социального обслуживания набрали от 6,80 до 9,35 баллов. Среднее значение интегральной оценки качества предоставления услуг по всем организациям социального обслуживания составляет **7,60 баллов** (оценка «Хорошо»).

На первом месте в рейтинге со значительным превосходством находится ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» (9,35 балла). Наименьшее значение получил ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» (6,80 балла).

Интерпретация значений показателей в баллах и в процентах:

0-2,0 баллов, 0-20% – очень плохо.

2,1-4,0 баллов, 21-40% – плохо.

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

6,1-8,0 баллов, 61-80% – хорошо.

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

Оценку «очень хорошо» получили две организации: ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» и ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия». Оценку «хорошо» - все остальные организации.

Таблица 3. Средняя интегральная оценка по всем обследованным организациям, баллы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Место в рейтинге | РЕЙТИНГИ В БАЛЛАХ | Итоговый рейтинг (0-10 баллов) | % выполнения показателей |
| **1** | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» | 9,35 | 93,5% |
| **2** | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия» | 8,12 | 81,2% |
| 3 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде | 7,88 | 78,8% |
| 4 | ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка» | 7,82 | 78,2% |
| 5 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» | 7,63 | 76,3% |
| 6 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» | 7,59 | 75,9% |
| 7 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» | 7,56 | 75,6% |
| 8 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» | 7,32 | 73,2% |
| 9 | ОГКУС«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» | 7,19 | 71,9% |
| 10 | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка | 7,09 | 70,9% |
| 11 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка | 6,87 | 68,7% |
| 12 | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» | 6,80 | 68,0% |
|  | **СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ** | **7,60** | **76,6%** |

1.3. Интегральная оценка качества услуг в разрезе типов организаций

1. На первом месте по величине среднего интегрального показателя среди всех типов учреждений находятся реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями (8,26 балла, или 77,1% от максимального значения). У этих организаций наибольшие значения по критериям, характеризующим удовлетворенность потребителей качеством услуг (5,12 баллов из 5), время ожидания предоставления социальной услуги (0,5 из 5). Остальные показатели также оценены выше среднего. Значительно более высокая оценка среди организаций этого типа принадлежит ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» (9,35 баллов), существенно ниже находятся оценки ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде» (7,88 баллов) и ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» (7,56 балла).

2. На втором месте находится детский дом-интернет для умственно отсталых детей. Интегральная оценка составляет 7,82 балла. Этот тип организаций набрал наибольшие баллы по критерию комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения (1,92 балла из 2). Также высокое значение получено по критерию открытости и доступности информации (0,67 баллов из 1). Ниже, чем у организаций остальных типов, у данной организации зафиксировано значение показателя, характеризующего доброжелательность, вежливость, компетентность работников (0,57 баллов из 1).

3. На третьем месте – социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, наиболее многочисленная группа из 6-ти учреждений. Средняя интегральная оценка по учреждениям этого типа составила 7,45 баллов. По всем показателям значения незначительно отличаются от среднего, выделяется только показатель, характеризующий доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций (0,7 балла из 1, выполнен на 70%, это максимальное значение среди всех организаций). Разброс интегральных оценок организаций этой группы составляет от 6,87 (ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка») до 8,12 баллов (ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия»). Остальные 4 организации получили интегральные оценки, близкие к среднему значению по группе.

4. На четвертом месте – социальные приюты для детей и подростков, интегральное значение составляет 6,95 баллов. По всем показателям, кроме критерия открытости и доступности информации, получены значения ниже среднего. ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка» получил 7,09 балла, ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» - 6,8 балла.

См. Диаграмму 3 и Таблицу 4.

Таблица 4. Средние интегральные оценки по направлениям, баллы

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Средние баллы, взвешенные по критериям значимости показателей | | | | | |
|  |  | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (0-1 балл) | II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (0-2 балла) | III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (0-0,5 балла) | IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (0-1 балл) | V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (0-5,5 балла) | Итоговый рейтинг (0-10 баллов) |
| Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» | 0,48 | 1,25 |  | 0,75 | 5,11 | 7,59 |
| ОГКУС«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» | 0,71 | 0,97 |  | 0,68 | 4,83 | 7,19 |
| ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия» | 0,93 | 1,74 |  | 0,63 | 4,82 | 8,12 |
| ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» | 0,68 | 0,96 | 0,45 | 0,79 | 4,76 | 7,63 |
| ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» | 0,42 | 0,98 | 0,50 | 0,68 | 4,74 | 7,32 |
| ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка | 0,46 | 0,99 |  | 0,68 | 4,74 | 6,87 |
|  | СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ | 0,61 | 1,15 | 0,47 | 0,70 | 4,84 | 7,45 |
| Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» | 0,82 | 2,00 | 0,50 | 0,73 | 5,29 | 9,35 |
| ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде | 0,42 | 1,00 | 0,50 | 0,74 | 5,23 | 7,88 |
| ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» | 0,41 | 1,72 |  | 0,60 | 4,83 | 7,56 |
|  | СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ | 0,55 | 1,57 | 0,50 | 0,69 | 5,12 | 8,26 |
| Социальные приюты для детей и подростков | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка | 0,68 | 0,96 |  | 0,65 | 4,81 | 7,09 |
| ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» | 0,66 | 0,97 |  | 0,58 | 4,59 | 6,80 |
|  | СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ | 0,67 | 0,97 |  | 0,62 | 4,70 | 6,95 |
| Детский дом-интернат для умственно отсталых детей | ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка» | 0,67 | 1,92 |  | 0,57 | 4,66 | 7,82 |

1.4. БЛОК 1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

В данном разделе представлены результаты оценки по общему критерию 1 – «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания» в среднем по всем учреждениям, в среднем по группам учреждений и по отдельным учреждениям.

Состав показателей этого блока и методика оценки представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Показатели общего критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»

| N п/п | Показатели | Метод сбора информации по показателю | Единица измерения (характеристика) показателя | Значение показателя в баллах |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
|  | **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** | | | | |
| **1.** | **Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - "Интернет"):** | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3) | | |
| 1.1. | "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет" | Кабинетный анализ Интернет-сайта | баллы | от 0 до 1 |
| 1.2. | соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ":  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;  (п. 12.1 введен Федеральным законом от 21.07.2014 N 256-ФЗ)  13) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации. | Кабинетный анализ Интернет-сайта | менее чем на 10% | 0 |
| от 10 до 30% | 0,3 |
| от 30 до 60% | 0,6 |
| от 60 до 90% | 0,9 |
| от 90 до 100% | 1 |
| 1.3. | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах | Фиксирование факта наличия во время визита в организацию | да/нет | 1/0 |
| **2.** | **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению** | Кабинетный анализ Интернет-сайта | да/нет | 1/0 |
| **3.** | **Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):** | Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2) | | |
| 3.1. | телефон | Кабинетный анализ Интернет-сайта | да/нет | 1/0 |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | Кабинетный анализ Интернет-сайта | да/нет | 1/0 |
| **4.** | **Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:** | Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1 - 4.2) | | |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | Фиксирование факта наличия методом контрольного аудита (или "контрольной закупки") | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |
| 4.2. | доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений | Фиксирование факта наличия методом контрольного аудита (или "контрольной закупки") | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |
| **5.** | **Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:** | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3) | | |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | Фиксирование факта наличия методом контрольного аудита (или "контрольной закупки") | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | Кабинетный анализ Интернет-сайта | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 |
| 5.3. | по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | Фиксирование факта наличия методом контрольного аудита (или "контрольной закупки") | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 |
| **6.** | **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:** | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3) | | |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | Фиксирование факта наличия во время визита в организацию | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | Кабинетный анализ Интернет-сайта | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | Кабинетный анализ Интернет-сайта | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 |
| **7.** | **Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных** | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |

Средняя оценка по критерию открытости и доступности информации об организации социального обслуживания по всем учреждениям составляет **0,61 балл из 1 (61,1% выполнения).** Это критерий с наименьшим процентом выполнения из всех общих критериев оценки.

Максимальное значение показателя получил ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия» (0,93 балла, 92,8% выполнения), минимальное значение ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» (0,41 балл, выполнение на 41,3%). Открытость и доступность информации 2 из 12 организаций социального обслуживания составляет более 80% и соответствует оценке «Очень хорошо», показатели 5 организаций выполнены на 60-80%, что соответствует оценке «Хорошо», и еще 5 организаций получили оценку «Удовлетворительно» (выполнение на 40-60%).

**Распространенные недостатки открытости и доступности информации: отсутствие официального Интернет-сайта организации; отсутствие версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению; отсутствие необходимой информации на Интернет-сайте, соответствующей нормативам.**

Таблица 6. Значение показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; рейтинги организаций (рейтинги в баллах и в долях от максимального значения показателя по Блоку 1)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания (0-1 балл) | I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, % выполнения |
| 1 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия» | 0,93 | 92,8% |
| 2 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» | 0,82 | 82,3% |
| 3 | ОГКУС«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» | 0,71 | 70,9% |
| 4 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» | 0,68 | 67,7% |
| 5 | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка | 0,68 | 67,6% |
| 6 | ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка» | 0,67 | 67,0% |
| 7 | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» | 0,66 | 65,6% |
| 8 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» | 0,48 | 48,3% |
| 9 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка | 0,46 | 46,2% |
| 10 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде | 0,42 | 41,7% |
| 11 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» | 0,42 | 42,0% |
| 12 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» | 0,41 | 41,3% |

В Диаграмме 5 представлены оценки по Показателю 1 в разрезе типов организаций.

Наибольшее среднее значение показателя зафиксировано для социальных приютов для детей и подростков, а также детского дома-интерната для умственно отсталых детей – эти типы учреждений делят 1-2 место (по 0,67 балла из 1, 67% выполнения). При этом оба социальных приюта набрали почти одинаковое количество баллов.

На третьем месте – социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних (0,61 балл из 1, 61,3% выполнения). В этой группе со значительным преимуществом лидирует ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия» (0,93 балла, 92,8% выполнения). Менее 0,5 баллов (процент выполнения менее 50%) набрали 3 учреждения: ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» (0,48 баллов, 48,3% выполнения), ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка (0,46 баллов, 46,2% выполнения), ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» (0,42 балла, 42,0% выполнения).

На четвертом месте с самыми низкими показателями находятся реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями (0,55 баллов из 1, 55,1% выполнения). Оценки данного типа учреждений разнятся: ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» получил 0,82 балла (82,3% выполнения), а остальные организации данной категории – 0,42 и 0,41 балл (41,7% и 41,3% выполнения).

Таблица 7. Значение показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; рейтинги по типам организаций

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Рейтинг в группах | Тип учреждений | Название учреждения | Баллы (0-1 балл) | % выполнения |
| 1 | Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия» | 0,93 | 92,8% |
| 2 | ОГКУС «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» | 0,71 | 70,9% |
| 3 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» | 0,68 | 67,7% |
| 4 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» | 0,48 | 48,3% |
| 5 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка | 0,46 | 46,2% |
| 6 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» | 0,42 | 42,0% |
|  | **Среднее значение** | **0,61** | **61,3%** |
| 1 | Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» | 0,82 | 82,3% |
| 2 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде | 0,42 | 41,7% |
| 3 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» | 0,41 | 41,3% |
|  | **Среднее значение** | **0,55** | **55,1%** |
| 1 | Социальные приюты для детей и подростков | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка | 0,68 | 67,6% |
| 2 | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» | 0,66 | 65,6% |
|  | **Среднее значение** | **0,67** | **66,6%** |
| 1 | Детский дом-интернат для умственно отсталых детей | **ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка»** | **0,67** | **67,0%** |

1.4. БЛОК 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

Состав показателей этого блока и методика оценки представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

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

**Среднее значение выполнения показателя – 1,29 балла из 2 (или 64,4%).**

Максимальное значение составило 2 балла из 2 (ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске», показатель выполнен на 100%), минимальное значение – 0,96 балла (ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка и ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске», выполнение на 48%).

Выполнение показателей по комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения в 4 из 12 организаций составила более 80%, что соответствует оценке «Очень хорошо». 1 организация получила оценку «Хорошо», выполнив показатель на 60-80%. Показатели остальных 7-ми организаций соответствуют оценке «Удовлетворительно» (40-60%).

**Распространенные недостатки комфортности условий получения социальных услуг и их доступности: неполное обеспечение доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.**

Таблица 9. Значение показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, рейтинги организаций

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Рейтинг | Название организации | Балл (0-2 балла) | % выполнения |
| 1 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» | 2,00 | 100,0% |
| 2 | ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка» | 1,92 | 95,9% |
| 3 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия» | 1,74 | 86,9% |
| 4 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» | 1,72 | 86,0% |
| 5 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» | 1,25 | 62,5% |
| 6 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде | 1,00 | 50,0% |
| 7 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка | 0,99 | 49,4% |
| 8 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» | 0,98 | 49,0% |
| 9 | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» | 0,97 | 48,7% |
| 10 | ОГКУС«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» | 0,97 | 48,6% |
| 11 | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка | 0,96 | 48,2% |
| 12 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» | 0,96 | 47,8% |

В Диаграмме 7 представлены оценки по Показателю 2 в разрезе типов организаций.

Наибольшее среднее значение показателя зафиксировано для детского дома-интерната для умственно отсталых детей (1,92 балла из 2, 95,9% выполнения).

На втором месте - реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями (среднее значение – 1,57 баллов, 78,6% выполнения).

На третьем месте – социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних (1,15 баллов из 2, 57,4% выполнения). Со значительным преимуществом лидирует ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия» (1,74 балла, 86,9% выполнения). Оценку выше среднего по данному типу учреждений получил ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» (1,25 баллов, 62,5% выполнения). Менее 1 балла (процент выполнения менее 50%) набрали 4 учреждения: ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка (0,99 баллов, 49,4% выполнения), ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» (0,98 баллов, 49,0% выполнения), ОГКУС «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» (0,97 баллов, 48,6% выполнения), ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» (0,96 баллов, 47,8% выполнения).

На четвертом месте с самыми низкими показателями находятся социальные приюты для детей и подростков: среднее значение показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, составляет 0,97 баллов. ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» набрал 0,97 баллов (48,7% выполнения), ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка получил 0,96 баллов (48,2% выполнения).

Таблица 10. Значение показателей, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, рейтинги по типам организаций

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Рейтинг в группе | Тип учреждений | Название организации | Баллы (0-2 балла) | % выполнения |
| 1 | Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия» | 1,74 | 86,9% |
| 2 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» | 1,25 | 62,5% |
| 3 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка | 0,99 | 49,4% |
| 4 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» | 0,98 | 49,0% |
| 5 | ОГКУС«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» | 0,97 | 48,6% |
| 6 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» | 0,96 | 47,8% |
|  | **Среднее значение** | **1,15** | **57,4%** |
| 1 | Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» | 2,00 | 99,9% |
| 2 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде | 1,00 | 50,0% |
| 3 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» | 1,72 | 86,0% |
|  | **Среднее значение** | **1,57** | **78,6%** |
| 1 | Социальные приюты для детей и подростков | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка | 0,96 | 48,2% |
| 2 | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» | 0,97 | 48,7% |
|  | **Среднее значение** | **0,97** | **48,4%** |
| 1 | Детский дом-интернат для умственно отсталых детей | **ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка»** | **1,92** | **95,9%** |

1.5. БЛОК 3. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (только для услуг, предоставляемых в нестационарных и полустационарных учреждениях).

Состав показателей этого блока и методика оценки представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (только для услуг, предоставляемых в нестационарных и полустационарных учреждениях).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Показатель | Метод сбора информации | Единица измерения (характеристика) показателя | Значение показателя в баллах |
| 1. | ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК III). Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 минус 100%. Значение взято по модулю. |
| 2. | ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК III). Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг) | Опрос получателей услуг | более 30 минут | 0 |
| от 15 до 30 минут | 0,5 |
| менее 15 минут | 1 |

Данный показатель оценивался только для организаций, предоставляющих социальные услуги в нестационарных и полустационарных условиях.

На первом месте среди типов организаций находятся реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями, которые набрали максимальные оценки (0,5 балла из 0,5, выполнение на 100%): ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» и ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде» (по 0,5 баллов и 100% выполнения).

На втором месте - социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, средняя оценка для которых составила 0,47 баллов, процент выполнения показателя – 94,7%: ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» (0,45 баллов из 0,5, выполнение показателя на 90%), ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» (0,5 баллов из 0,5, выполнен на 100%).

Таблица 12. Значение показателей, характеризующих время ожидания предоставления социальной услуги (только для услуг, предоставляемых в нестационарных и полустационарных учреждениях)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Рейтинг в группе |  | Учреждение | Количество набранных баллов (максимальное значение – 0,5 балла) | Процент выполнения показателя (доля от максимального значения) |
| 1-2 | Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» | 0,5 | 100% |
| 1-2 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде | 0,5 | 100% |
|  | Среднее значение | 0,5 | 100% |
| 1 | Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» | 0,45 | 90,0% |
| 2 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» | 0,5 | 100% |
|  | Среднее значение | 0,47 | 94,7% |

1.6. БЛОК 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

Состав показателей этого блока и методика оценки представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Показатель | Метод сбора информации | Единица измерения показателя | Значение показателя в баллах |
| 1. | ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |
| 2. | ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |
| 3. | ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV). Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников | Получение информации посредством официального запроса в организацию | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |

**Среднее значение выполнения показателя – 0,67 балла из 1 (или 67,3%).**

Максимальное значение показателя продемонстрировал ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» (0,79 балла из 1, показатель выполнен на 79,2%), минимальное значение – ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка» (0,57 балла, выполнение на 56,9%).

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания ни в одной из 12 организаций не превышает 80%. Оценку «Хорошо» получили 10 организаций из 12 (60-80% выполнения), оценку «Удовлетворительно» - 2 организации (40-60% выполнения).

**Распространенные недостатки показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания: малая доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников.**

По типам учреждений на первом месте находятся социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, которые набрали 0,7 баллов из 1 (70,0% выполнения норматива). Максимальные оценки получили ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» (0,79 баллов, 79,2% выполнения), ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» (0,75 баллов, 74,6% выполнения). Остальные организации получили от 0,63 до 0,68 баллов (63,5-67,7% выполнения).

На втором месте с минимальным отставанием от социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних находятся реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями, средняя оценка которых составляет 0,69 баллов (69,1% выполнения). 2 организации данного типа получили 0,73 и 0,74 балла соответственно (73,5% и 73,9% выполнения) – это ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» и ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде». Значительно от среднего значения отстает ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» (0,6 баллов, 60,0% выполнения).

На третьем месте находятся социальные приюты для детей и подростков – среднее значение показателя составило 0,62 балла (61,5% выполнения). Из 2х организаций данного типа более высокую оценку получил ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка (0,65 баллов, 64,8% выполнения), более низкую оценку - ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» (0,58 баллов, 58,3% выполнения).

ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка» получил минимальную оценку по показателю, характеризующему доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания – 0,57 баллов и 56,9% выполнения.

Таблица 14. Значение показателей, характеризующих характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (баллы, % выполнения показателя)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Рейтинг в группе | Тип учреждений | Название организации | Баллы (0-1 балл) | % выполнения |
| 1 | Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия» | 0,63 | 63,5% |
| 2 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» | 0,79 | 79,2% |
| 3 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» | 0,75 | 74,6% |
| 4 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» | 0,68 | 67,7% |
| 5 | ОГКУС«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» | 0,68 | 67,6% |
| 6 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка | 0,68 | 67,7% |
|  | **Среднее значение** | **0,70** | **70,0%** |
| 1 | Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» | 0,73 | 73,5% |
| 2 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде | 0,74 | 73,9% |
| 3 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» | 0,60 | 60,0% |
|  | **Среднее значение** | **0,69** | **69,1%** |
| 1 | Социальные приюты для детей и подростков | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка | 0,65 | 64,8% |
| 2 | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» | 0,58 | 58,3% |
|  | **Среднее значение** | **0,62** | **61,5%** |
| 1 | Детский дом-интернат для умственно отсталых детей | **ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка»** | **0,57** | **56,9%** |

1.7. БЛОК 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность получателей качеством оказания услуг

Состав показателей этого блока и методика оценки представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Показатели, характеризующие удовлетворенность получателей качеством оказания услуг.

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

**Среднее значение выполнения показателя – 4,87 балла из 5,5 (или 88,5% от целевого значения).**

Лидерами рейтинга, выполняющими целевое значение показателя более чем на 90%, являются: ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» (5,29 баллов, 96,2% выполнения), ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде (5,23 баллов, 95,0% выполнения), ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» (5,11 балла, 93,0% выполнения).

Наименьшие оценки удовлетворенности качеством оказания услуг (но тоже оценку «Очень хорошо») получил: ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй»: 4,59 баллов, выполнен на 83,5%.

**Распространенные недостатки показателей, характеризующих удовлетворенность получателей качеством оказания услуг: в некоторых организациях отдельные параметры качества предоставления услуг, такие как – питание, жилые помещения, оборудование для предоставления услуг, мебель и мягкий инвентарь, социально-бытовые услуги, парикмахерские и гигиенические услуги, оборудование для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением.**

На первом месте по выполнению показателя удовлетворенности получателей качеством оказания услуг и по типам организаций находятся реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями. Среднее значение для них составляет 5,12 баллов из 5,5 (93,0% выполнения показателя). Наибольшее количество баллов набрали ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» (5,29 балла, 96,2% выполнения) и ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде» (5,23 балла, 95,0% выполнения). Наименьшее количество баллов в данной группе организаций набрал ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» (4,83 балла, 87,8%).

Второе место по набранным баллам – у социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних (4,84 балла, 87,9% выполнения). В данной группе наиболее высокая оценка - у ОГКУСО «Социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» (5,11 баллов, 93,0% выполнения). Остальные организации набрали от 4,74 до 4,83 баллов (86,3%-87,9% выполнения).

Средняя оценка социальных приютов для детей и подростков составила 4,70 балла (85,4% выполнения). Оценки колеблются от 4,59 до 4,81 баллов (83,5-87,4% выполнения).

4,66 баллов получил детский дом-интернат - ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка» (84,8% выполнения).

Таблица 16. Значение показателей по типам учреждений, характеризующих удовлетворённость получателей качеством оказания услуг

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Рейтинг в группе | Тип учреждений | Название организации | Баллы (0-5,5 балла) | % выполнения |
| 1 | Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» | 5,11 | 93,0% |
| 2 | ОГКУС«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» | 4,83 | 87,9% |
| 3 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия» | 4,82 | 87,7% |
| 4 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» | 4,76 | 86,5% |
| 5 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» | 4,74 | 86,3% |
| 6 | ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка | 4,74 | 86,3% |
|  | **СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ** | **4,84** | **87,9%** |
| 1 | Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» | 5,29 | 96,2% |
| 2 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде | 5,23 | 95,0% |
| 3 | ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» | 4,83 | 87,8% |
|  | **СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ** | **5,12** | **93,0%** |
| 1 | Социальные приюты для детей и подростков | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка | 4,81 | 87,4% |
| 2 | ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» | 4,59 | 83,5% |
|  | **СРЕДНЕЕ ЗНАЧЕНИЕ** | **4,70** | **85,4%** |
| **1** | Детский дом-интернат для умственно отсталых детей | **ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка»** | **4,66** | **84,8%** |

# Глава 2. Конкретные выводы и рекомендации по улучшению деятельности каждой из организаций

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

Значения показателей представлены в исходной форме, не приведенные к интегральному значению (не составляют 10 баллов, т.к. не взвешены относительно критериев оценки). Для каждого из частных показателей внутри блоков показателей указаны их максимальные значения, которые они набрали в процессе оценки. В предыдущих главах отчета данные показатели обобщены и составляют в сумме интегральную оценку (0-10 баллов), и взвешены согласно критериев значимости (см. Таблицу 1).

3.1. ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске»

**Результаты независимой оценки.**

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

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

1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений (показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет) за ноябрь 2016 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **1 балл из 1, коррекции не требует.**

1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. Значение показателя составляет **1 балл из 1**, **целевое значение достигнуто.**

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

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

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

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК I). Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг. Возможность направления заявления (жалоб) лично в организацию имеется.

По телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания и в электронной форме на сайте организации возможности направить заявление (жалобу) нет. **Значение показателя составляет 1 балл из 3, и требует улучшения.**

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

По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайта установлено, что в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания информация о порядке подачи жалобы представлена частично. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа власти информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг есть, на официальном сайте организации в сети Интернет информация также присутствует. **Показатель составляет 2,5 балла из 3, и требует доработки.**

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных. Значение показателя составляет **0,8 балла из 1 (84,3%), и может быть улучшено.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг, в том числе:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

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

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

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

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

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 100% (1 балл), целевое значение достигнуто.**

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

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

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

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК III). Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг). **Значение показателя составляет менее 15 минут, показатель достигнут (1 балл из 1).**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 96,2% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, **целевое значение показателя не требует улучшения (0,96 балл из 1).**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 96,2% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **целевое значение показателя не требует улучшения (0,96 балл из 1).**

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV). Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. **28% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,28 баллов из 1).**

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 96,2% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,96 баллов из 1, улучшения не требует.**

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

**Среднеарифметическое значение показателей составляет 96% (0,96 баллов из 1), показатель не требует немедленного улучшения.** В Диаграмме 13 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл -100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг).

Оценки всех параметров условий предоставления услуг составляют более 0,8 баллов (более 80% от числа опрошенных удовлетворены ими).

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 88,7% опрошенных удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель может быть улучшен (0,89 балла из 1)**.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). За 2016 г. в организации не зарегистрировано ни одной жалобы, **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. **Показатель выполнен и составляет 1 балл из 1.**

**Рекомендации по результатам независимой оценки.**

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

- формой обратной связи с возможностью подачи заявлений (жалоб),

- о проведении независимой оценки качества социальных услуг.

2. Привести информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества услуг, размещенную в общедоступных помещениях организации, в соответствие с требованиями критериев оценки качества.

3. Повысить удовлетворенность получателей услуг информацией, размещенной о работе организации на официальном сайте.

4. Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся.

5. Обеспечить возможность обращения пользователей услуг по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа власти в сфере социального обслуживания, в том числе с заявлениями (жалобами), предложениями.

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

7. Рассмотреть возможность повышения качества проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.

3.2. ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия»

**Результаты независимой оценки.**

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

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

1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений (показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет) за ноябрь 2016 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **1 балл из 1, целевое значение достигнуто.**

1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. Значение показателя составляет **1 балл из 1**, **целевое значение достигнуто.**

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

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

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

Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков – 70%, доля результативных обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений – 100%. **Показатель составляет 1,7 баллов из 2,0 и может быть улучшен.**

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

Возможность направления заявления (жалоб) лично в организацию, по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания, в электронной форме на сайте организации имеется. **Значение показателя составляет 3 балла из 3, целевое значение достигнуто.**

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

По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайта установлено, что в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания информация о порядке подачи жалобы представлена частично. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа власти информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг есть, на официальном сайте организации в сети Интернет информация также присутствует. **Показатель составляет 2,5 балла из 3, и требует улучшения.**

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных. Значение показателя составляет **0,7 баллов из 1 (71,4%), и может быть улучшено.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг, в том числе:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

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

**Значение показателя составляет 3 балла из 4, условия доступа к объектам соблюдены, за исключением наличия в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения. Показатель может быть улучшен.**

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

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

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 100% (1 балл из 1), целевое значение достигнуто.**

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II). Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,95 баллов из 1 (95,2%), улучшений не требует.**

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

Для данной организации не оценивались.

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 85,7% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, **значение показателя может быть улучшено (0,86 баллов из 1).**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 85,7% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **значение показателя может быть улучшено (0,86 баллов из 1).**

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

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 66,7% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,67 баллов из 1, показатель может быть улучшен.**

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

**Среднеарифметическое значение показателей составляет 81% (0,81 баллов из 1), показатель может быть улучшен.** В Диаграмме 14 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл -100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг). Оценки параметров условий предоставления услуг составляют от 0,62 до 1 баллов.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 95,2% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель не требует улучшения (0,95 балла из 1)**.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2016 г., **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 95,2% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. **Показатель составляет 0,95 балла из 1 и не требует улучшения.**

**Рекомендации по результатам независимой оценки.**

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

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

- о проведении независимой оценки качества социальных услуг.

2. Повысить доступность телефонного обращения в организацию.

3. Повысить удовлетворенность получателей услуг информированием об услугах при телефонном обращении в организацию.

4. Привести информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества услуг, размещенную в общедоступных помещениях организации, в соответствие с требованиями критериев оценки качества.

5. Повысить удовлетворенность получателей услуг информацией, размещенной о работе организации на официальном сайте.

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

7. Повысить удовлетворенность получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью и внимательностью, а также компетентностью работников организации.

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

9. Рассмотреть возможность повышения доли получателей услуг, положительно оценивающих изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в организации.

10. Рассмотреть возможность обеспечения организации оборудованием для предоставления социальных услуг, улучшения качества питания, хранения личных вещей, жилого помещения.

3.3. ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка»

**Результаты независимой оценки.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I). Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"). Значение данного показателя составляет **2,9 балла из 3, коррекции не требует.**

1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений (показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет) за ноябрь 2016 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **0,9 балла из 1, показатель может быть улучшен.**

1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. Значение показателя составляет **1 балл из 1**, **целевое значение достигнуто.**

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

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

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

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

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

Возможность направления заявления (жалоб) лично в организацию имеется. По телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания и в электронной форме на сайте организации возможности направить заявление (жалобу) нет. **Значение показателя составляет 1 балл из 3, требуется коррекция.**

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

По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайта установлено, что в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания информация о порядке подачи жалобы представлена частично. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа власти, а также на официальном сайте организации в сети Интернет, информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг отсутствует. **Показатель составляет 0,5 балла из 3, и требует улучшения.**

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных. Значение показателя составляет **0,65 баллов из 1 (65,2%), и может быть улучшено.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг, в том числе:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

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

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

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II). Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,9 балла из 1 (91,3%), коррекции не требуется.**

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

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 78% (0,78 балл из 1), и может быть улучшена.**

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II). Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,98 баллов из 1 (97,8%), улучшений не требует.**

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

Для данной организации не оценивались.

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 87% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, **значение показателя может быть улучшено (0,87 баллов из 1)**.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 82,6% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **значение показателя может быть улучшено (0,83 баллов из 1)**.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV). Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. **1% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,01 баллов из 1)**.

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 73,9% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,74 баллов из 1, он может быть улучшен.**

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

**Среднеарифметическое значение показателей составляет 72% (0,72 балла из 1), показатель может быть улучшен.** В Диаграмме 15 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл - 100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг). Оценки параметров условий предоставления услуг составляют от 0,44 до 1 баллов.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 82,6% респондентов удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель может быть улучшен (0,83 балла из 1)**.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2016 г., **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 95,5% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. **Показатель составляет 0,96 балла из 1 и не требует улучшения.**

**Рекомендации по результатам независимой оценки.**

1. Дополнить информацию на Интернет-сайте следующими разделами:

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

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

- информацией о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг,

- формой обратной связи с возможностью подачи заявлений (жалоб),

2. Обеспечить возможность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа власти в сфере социального обслуживания.

3. Обеспечить наличие информации о порядке подачи заявления (жалобы), предложений и отзывов на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа власти.

4. Привести информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества услуг, размещенную в общедоступных помещениях организации, в соответствие с требованиями критериев оценки качества.

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

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

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

8. Повысить удовлетворенность получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью, внимательностью, а также компетентностью работников организации социального обслуживания.

9. Повысить долю получателей услуг, положительно оценивающих изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации.

10. Рассмотреть возможность улучшения условий предоставления социальных услуг: санитарного содержания санитарно-технического оборудования, санитарно-гигиенического помещения для инвалидов, хранения личных вещей, обеспечение оборудованием для предоставления социальных услуг, оперативности решения вопросов, конфиденциальности предоставления услуг, мебели, мягкого инвентаря, питания, жилого помещения.

11. Повысить удовлетворённость получателей услуг качеством проводимых мероприятий группового характера.

3.4. ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде»

**Результаты независимой оценки.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I). Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"). Значение данного показателя составляет **2 балла из 3, показатель требует улучшения. На момент проведения независимой оценки качества услуг у организации отсутствовал официальный Интернет-сайт.**

1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений (показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет) за ноябрь 2016 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **0 баллов из 1, требуется улучшение показателя.**

1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. Значение показателя составляет **1 балл из 1**, **целевое значение достигнуто.**

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

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I). Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.). По результатам контрольного аудита, **целевое значение** **показателя составляет 1 балл из 2**, взаимодействие посредством телефонной связи осуществить возможно, взаимодействие посредством электронной почты, и другими электронными сервисами осуществить невозможно. **Значение показателя требует улучшения.**

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

Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков – 80%, доля результативных обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений – 0%. **Показатель составляет 0,8 балла из 2, показатель требует улучшения.**

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

Возможность направления заявления (жалобы) лично в организацию имеется. По телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания и в электронной форме на сайте организации возможности направить заявление (жалобу) нет. **Значение показателя составляет 1 балл из 3, требуется коррекция.**

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

По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайта установлено, что в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания информация о порядке подачи жалобы представлена частично. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа власти, а также на официальном сайте организации в сети Интернет, информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг отсутствует. **Показатель составляет 0,5 балла из 3, и требует улучшения.**

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных. Значение показателя составляет **0,96 баллов из 1 (95,6%), не требует улучшения.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг, в том числе:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

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

**Значение показателя составляет 0 баллов из 4, условия доступа к объектам не соблюдены, показатель требует улучшения.**

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

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

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 100% (1 балл из 1), целевое значение достигнуто.**

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

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

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

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК III). Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг). **Значение показателя составляет менее 15 минут, показатель достигнут (1 балл из 1).**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 93,3% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, **значение показателя не требует улучшений (0,93 балла из 1)**.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 93,3% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **значение показателя не требует улучшений (0,93 баллов из 1)**.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV). Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. **35% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,35 баллов из 1)**.

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 93,3% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,93 балла из 1, не требует улучшения.**

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

**Среднеарифметическое значение показателей составляет 82% (0,82 балла из 1), показатель может быть улучшен.** В Диаграмме 16 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл - 100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг). Оценки параметров условий предоставления услуг составляют от 0,40 до 1 балла.

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

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2016 г., **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. **Показатель выполнен, составляет 1 балл из 1.**

**Рекомендации по результатам независимой оценки.**

1. Обеспечить наличие Интернет-сайта организации и присутствие на нем всей необходимой информации, согласно показателям.

2. Обеспечить наличие альтернативного Интернет-сайта организации для инвалидов по зрению.

3. Обеспечить работу дистанционных способов взаимодействия с организацией по электронной почте, электронным сервисам на официальном сайте.

4. Обеспечить результативность обращений в организацию по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте в сети Интернет.

5. Повысить доступность дистанционного обращения в организацию посредством телефонных звонков.

6. Обеспечить наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов качестве предоставления услуг в электронной форме на официальном Интернет-сайте организации и на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет.

7. Повысить качество информирования о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания.

8. Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).

9. Обеспечить оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения.

10. Обеспечить наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.

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

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

13. Рассмотреть возможности повышения качества следующих условий оказания услуг: питание, предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, график посещений родственниками в организации социального обслуживания, наличие оборудования для предоставления социальных услуг.

3.5. ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске»

**Результаты независимой оценки.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I). Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"). Значение данного показателя составляет **2,9 балла из 3, показатель может быть улучшен.**

1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений (показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет) за ноябрь 2016 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **0,9 баллов из 1, показатель может быть улучшен.**

1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. Значение показателя составляет **1 балл из 1**, **целевое значение достигнуто.**

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

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I). Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.). По результатам контрольного аудита, **целевое значение** **показателя составляет 2 балла из 2**, взаимодействие посредством телефонной связи, посредством электронной почты, и другими электронными сервисами осуществить возможно. **Целевое значение достигнуто.**

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

Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков – 100%, доля результативных обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений – 0%. **Показатель составляет 1 балл из 2, показатель требует улучшения.**

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

Возможность направления заявления (жалобы) лично в организацию и в электронной форме на сайте организации имеется. По телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания возможности направить заявление (жалобу) нет. **Значение показателя составляет 2 балла из 3, требуется коррекция.**

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

По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайта установлено, что в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания информация о порядке подачи жалобы представлена частично. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа власти, а также на официальном сайте организации в сети Интернет, информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг отсутствует. **Показатель составляет 0,5 балла из 3, и требует улучшения.**

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных. Значение показателя составляет **0,76 баллов из 1 (75,6%), и может быть улучшено.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг, в том числе:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

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

**Значение показателя составляет 0 баллов из 4, условия доступа к объектам не соблюдены, показатель требует улучшения.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II). Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,96 балл из 1 (96,2%), коррекции не требуется.**

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

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

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II). Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,9 балла из 1 (90,4%), не требует улучшения.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК III). Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных. **Показатель может быть улучшен, составляет 0,79 балла из 1.** 21,3% опрошенных получателей услуг ожидали приема больше нормативного срока.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК III). Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг). **Значение показателя составляет менее 15 минут, показатель достигнут (1 балл из 1).**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 96,2% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, **значение показателя не требует улучшения (0,96 балла из 1)**.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 92,3% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **значение показателя не требует улучшения (0,92 балла из 1)**.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV). Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. **49% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,49 баллов из 1)**.

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 80,8% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,81 балла из 1, может быть улучшено.**

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

**Среднеарифметическое значение показателей составляет 75% (0,75 балла из 1), показатель может быть улучшен.** В Диаграмме 17 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл - 100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг). Оценки параметров условий предоставления услуг составляют от 0,40 до 1 балла.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 76,9% респондентов удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель может быть улучшен (0,77 баллов из 1)**.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2016 г., **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. **Показатель выполнен, составляет 1 балл из 1.**

**Рекомендации по результатам независимой оценки.**

1. Дополнить информацию на Интернет-сайте следующими разделами:

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

- о проведении независимой оценки качества социальных услуг.

2. Повысить качество, полноту и доступность информирования на официальном Интернет-сайте о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.

3. Повысить долю результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети Интернет для получения необходимой информации получателями услуг.

4. Привести информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества услуг, размещенную в общедоступных помещениях организации, на Интернет-сайте организации, в соответствие с требованиями критериев оценки качества.

5. Обеспечить возможность направления заявлений (жалоб), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.

6. Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).

7. Обеспечить оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения.

8. Обеспечить наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.

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

10. Соблюдать сроки ожидания предоставления социальных услуг в рамках нормативов.

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

12. Повысить долю получателей услуг, положительно оценивающих изменение качества жизни в результате получения социальных услуг.

13. Повысить долю получателей услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.

14. Рассмотреть возможности повышения качества следующих условий оказания услуг: питание, предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, наличие оборудования для предоставления социальных услуг, санитарное содержание санитарно-технического оборудования, график посещения родственниками, конфиденциальность предоставления услуг, жилое помещение.

3.6. ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде»

**Результаты независимой оценки.**

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

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

1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений (показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет) за ноябрь 2016 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **0 баллов из 1, показатель требует улучшения. На момент проведения независимой оценки качества услуг у организации отсутствовал официальный Интернет-сайт.**

1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. Значение показателя составляет **1 балл из 1**, **целевое значение достигнуто.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I). Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Значение показателя составляет **0 баллов из 1 (альтернативная версия Интернет-сайта отсутствует)**, **показатель требует улучшения.**

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I). Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.). По результатам контрольного аудита **целевое значение** **показателя составляет 1 балл из 2**, взаимодействие посредством телефонной связи осуществить возможно, посредством электронной почты, и другими электронными сервисами осуществить невозможно. **Показатель требует улучшения.**

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

Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков – 100%, доля результативных обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений – 0%. **Показатель составляет 1 балл из 2, показатель требует улучшения.**

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

Возможность направления заявления (жалобы) лично в организацию и по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания имеется. Возможности направить заявление (жалобу) в электронной форме на сайте организации нет. **Значение показателя составляет 2 балла из 3, требуется коррекция.**

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

По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайта установлено, что в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания информация о порядке подачи жалобы представлена частично. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа власти, а также на официальном сайте организации в сети Интернет, информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг отсутствует. **Показатель составляет 0,5 балла из 3, и требует улучшения.**

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных. Значение показателя составляет **0,74 баллов из 1 (74,2%), и может быть улучшено.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг, в том числе:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

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

**Значение показателя составляет 1 балл из 4, показатель требует улучшения.** Отсутствует оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски), отсутствует специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение, в помещениях организации социального обслуживания отсутствуют видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

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

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

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 100% (1 балл из 1), целевое значение достигнуто.**

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

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

Данные показатели для организации не рассматривались.

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 95,5% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, **значение показателя не требует улучшения (0,96 балла из 1)**.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 95,5% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **значение показателя не требует улучшения (0,96 балла из 1)**.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV). Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. **33% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,33 баллов из 1)**.

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 77,3% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,77 балла из 1, может быть улучшено.**

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

**Среднеарифметическое значение показателей составляет 88% (0,88 балла из 1), показатель может быть улучшен.** В Диаграмме 18 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл - 100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг). Оценки параметров условий предоставления услуг составляют от 0,77 до 1 балла.

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

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2016 г., **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. **Показатель выполнен, составляет 1 балл из 1.**

**Рекомендации по результатам независимой оценки.**

1. Создать официальный Интернет-сайт организации, разместить на нем всю необходимую информацию согласно нормативным требованиям, обеспечить его работу в постоянном режиме с возможностью осуществления обратной связи от получателей услуг и их родственников. В том числе, обеспечить наличие информации в порядке подачи заявлений (жалоб) о качестве предоставления социальных услуг Интернет-сайте организации, и возможность их подачи посредством в электронной форме посредством Интернет-сайта.

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

3. Обеспечить доступность и результативность взаимодействия с организацией посредством электронной почты, электронных сервисов на Интернет-сайте.

4. Повысить качество информации о прядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации, а также обеспечить наличие данной информации на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети Интернет.

5. Повысить долю получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.

6. Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).

7. Обеспечить наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.

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

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

10. Рассмотреть возможности повышения качества следующих условий оказания услуг: наличие оборудования для предоставления социальных услуг, хранение личных вещей.

3.7. ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи»

**Результаты независимой оценки.**

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

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

1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений (показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет) за ноябрь 2016 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **0 баллов из 1, показатель требует улучшения. На момент проведения независимой оценки качества услуг у организации отсутствовал официальный Интернет-сайт.**

1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. Значение показателя составляет **1 балл из 1**, **целевое значение достигнуто.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I). Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Значение показателя составляет **0 баллов из 1 (альтернативная версия Интернет-сайта отсутствует)**, **показатель требует улучшения.**

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I). Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.). По результатам контрольного аудита **целевое значение** **показателя составляет 1 балл из 2**, взаимодействие посредством телефонной связи осуществить возможно, посредством электронной почты, и другими электронными сервисами осуществить невозможно. **Показатель требует улучшения.**

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

Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков – 100%, доля результативных обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений – 0%. **Показатель составляет 1 балл из 2, показатель требует улучшения.**

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

Возможность направления заявления (жалобы) лично в организацию имеется. Возможности направить заявление (жалобу) в электронной форме на сайте организации и по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания нет. **Значение показателя составляет 1 балл из 3, требуется коррекция.**

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

По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайта установлено, что в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания информация о порядке подачи жалобы представлена частично. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа власти, а также на официальном сайте организации в сети Интернет, информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг отсутствует. **Показатель составляет 0,5 балла из 3, и требует улучшения.**

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных. Значение показателя составляет **0,69 баллов из 1 (68,8%), и может быть улучшено.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг, в том числе:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

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

**Значение показателя составляет 3 балла из 4, показатель может быть улучшен.** Присутствуют все условия беспрепятственного доступа к объектам и услугам, кроме видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

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

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

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 91% (0,91 балл из 1), значение показателя может быть улучшено.**

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II). Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,97 балл из 1 (96,9%), показатель не требует коррекции.**

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

Данные показатели для организации не рассматривались.

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 87,5% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, **значение показателя может быть улучшено (0,88 балла из 1)**.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 87,5% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **значение показателя не требует улучшения (0,88 балла из 1)**.

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

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 62,5% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,63 балла из 1, может быть улучшено.**

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

**Среднеарифметическое значение показателей составляет 83% (0,83 балла из 1), показатель может быть улучшен.** В Диаграмме 19 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл - 100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг). Оценки параметров условий предоставления услуг составляют от 0,5 до 1 балла.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 93,8% респондентов удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель не требует улучшения (0,94 балла из 1)**.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2016 г., **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. **Показатель выполнен, составляет 1 балл из 1.**

**Рекомендации по результатам независимой оценки.**

1. Создать официальный Интернет-сайт организации, разместить на нем всю необходимую информацию согласно нормативным требованиям, обеспечить его работу в постоянном режиме с возможностью осуществления обратной связи от получателей услуг и их родственников. В том числе, обеспечить наличие информации в порядке подачи заявлений (жалоб) о качестве предоставления социальных услуг Интернет-сайте организации, и возможность их подачи посредством в электронной форме посредством Интернет-сайта.

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

3. Обеспечить доступность и результативность взаимодействия с организацией посредством электронной почты, электронных сервисов на Интернет-сайте.

4. Обеспечить возможность подачи жалобы по вопросам качества обслуживания на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"

5. Повысить качество информации о прядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации, а также обеспечить наличие данной информации на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети Интернет.

6. Повысить долю получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.

7. Оборудовать помещения организации видео- и аудиоинформаторами для лиц с нарушениями зрения и слуха.

8. Сохранять и повышать оценку пользователей услуг, дающуюся доброжелательности, вежливости, внимательности, компетентности работников организации социального обслуживания.

9. Уделить внимание повышению удовлетворенности пользователей услуг изменением качества жизни в результате получения социальных услуг в организации.

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

11. Рассмотреть возможности повышения качества следующих условий оказания услуг: график посещения родственниками, предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, хранение личных вещей, наличие оборудования для предоставления социальных услуг, хранение личных вещей.

3.8. ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше»

**Результаты независимой оценки.**

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

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

1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений (показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет) за ноябрь 2016 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **0 баллов из 1, показатель требует улучшения. На момент проведения независимой оценки качества услуг у организации отсутствовал официальный Интернет-сайт.**

1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. Значение показателя составляет **1 балл из 1**, **целевое значение достигнуто.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I). Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Значение показателя составляет **0 баллов из 1 (альтернативная версия Интернет-сайта отсутствует)**, **показатель требует улучшения.**

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I). Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.). По результатам контрольного аудита **целевое значение** **показателя составляет 1 балл из 2**, взаимодействие посредством телефонной связи осуществить возможно, посредством электронной почты, и другими электронными сервисами осуществить невозможно. **Показатель требует улучшения.**

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

Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков – 100%, доля результативных обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений – 0%. **Показатель составляет 1 балл из 2, показатель требует улучшения.**

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

Возможность направления заявления (жалобы) лично в организацию имеется. Возможности направить заявление (жалобу) в электронной форме на сайте организации и по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания нет. **Значение показателя составляет 1 балл из 3, требуется коррекция.**

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

По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайта установлено, что в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания информация о порядке подачи жалобы представлена частично. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа власти, а также на официальном сайте организации в сети Интернет, информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг отсутствует. **Показатель составляет 0,5 балла из 3, и требует улучшения.**

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных. Значение показателя составляет **0,80 баллов из 1 (80,0%), и может быть улучшено.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг, в том числе:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

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

**Значение показателя составляет 0 баллов из 4, условия доступа к объектам не соблюдены, показатель требует улучшения.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II). Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,96 балл из 1 (96%), показатель не требует улучшения.**

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

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 100% (1 балл из 1), целевое значение достигнуто.**

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II). Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,96 баллов из 1 (96,9%), показатель не требует улучшения.**

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

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

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК III). Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг). **Значение показателя составляет менее 15 минут, показатель достигнут (1 балл из 1).**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 84,0% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, **значение показателя может быть улучшено (0,84 балла из 1)**.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 84,0% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **значение показателя может быть улучшено (0,84 балла из 1)**.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV). Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. 3**5% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,35 баллов из 1)**.

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 64,0% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,64 балла из 1, может быть улучшено.**

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

**Среднеарифметическое значение показателей составляет 87% (0,87 балла из 1), показатель может быть улучшен.** В Диаграмме 20 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл - 100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг). Оценки параметров условий предоставления услуг составляют 0,72-1,0 балл.

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

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2016 г., **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 84% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. **Показатель может быть улучшен, составляет 0,84 балл из 1.**

**Рекомендации по результатам независимой оценки.**

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

2. Обеспечить возможность взаимодействия организации и получателей услуг посредством электронной почты, электронных сервисов на Интернет-сайте организации.

3. Обеспечить возможность направления жалоб и предложений по поводу качества предоставления услуг посредством электронных сервисов Интернет-сайта и по телефону на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.

4. Разместить информацию о порядке направления жалоб на официальном Интернет-сайте организации, на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети Интернет, а также усовершенствовать размещение информации в общедоступных местах на стендах в организации.

5. Обеспечить удовлетворенность получателей услуг качеством, полнотой и доступностью информации (при обращении на официальный сайт организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.

6. Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).

7. Обеспечить оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения.

8. Обеспечить наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.

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

10. Поддерживать и повышать оценки получателей услуг и их родственников в отношении доброжелательности, вежливости, внимательности и компетентности работников организации.

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

12. Уделить внимание повышению удовлетворенности пользователей услуг изменением качества жизни в результате получения социальных услуг в организации, а также причинам неудовлетворённости.

13. Рассмотреть возможности повышения качества следующих условий оказания услуг: оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, конфиденциальность предоставления услуг, предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, хранение личных вещей, наличие оборудования для предоставления социальных услуг.

3.9. ОГКУС «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске»

**Результаты независимой оценки.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I). Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"). Значение данного показателя составляет **2,9 балла из 3, показатель может быть улучшен.**

1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений (показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет) за ноябрь 2016 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **0,9 баллов из 1, показатель может быть улучшен.**

1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. Значение показателя составляет **1 балл из 1**, **целевое значение достигнуто.**

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

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I). Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.). По результатам контрольного аудита взаимодействие посредством телефонной связи, электронной почты, и другими электронными сервисами осуществить возможно. **Значение** **показателя составляет 2 балла из 2**, **целевое значение достигнуто.**

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

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

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

Возможность направления заявления (жалобы) лично в организацию, а также по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания, имеется. Возможности направить заявление (жалобу) в электронной форме на сайте организации нет. **Значение показателя составляет 2 балла из 3, требуется коррекция.**

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

По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайта установлено, что в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа власти, а также на официальном сайте организации в сети Интернет информация о порядке подачи жалобы не представлена. **Показатель составляет 0 баллов из 3, и требует улучшения.**

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных. Значение показателя составляет **0,74 баллов из 1 (74,1%), и может быть улучшено.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг, в том числе:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

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

**Значение показателя составляет 0 баллов из 4, условия доступа к объектам не соблюдены, показатель требует улучшения.**

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

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

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 100% (1 балл из 1), целевое значение достигнуто.**

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II). Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,89 баллов из 1 (88,9%), значение может быть улучшено.**

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

Для данной организации не оценивался.

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 88,9% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, **значение показателя может быть улучшено (0,89 балла из 1)**.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 77,8% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **значение показателя может быть улучшено (0,78 балла из 1)**.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV). Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. **36% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,36 баллов из 1)**.

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 67,0% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,67 балла из 1, может быть улучшено.**

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

**Среднеарифметическое значение показателей составляет 84% (0,84 балла из 1), показатель может быть улучшен.** В Диаграмме 21 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл - 100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг). Оценки параметров условий предоставления услуг составляют 0,67-1,0 балл.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 88,9% респондентов удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель может быть улучшен (0,89 баллов из 1)**.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2016 г., **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 100% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. **Целевое значение показателя достигнуто, и составляет 1 балл из 1.**

**Рекомендации по результатам независимой оценки.**

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

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

- о финансово-хозяйственной деятельности;

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

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

2. Обеспечение возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на Интернет-сайте организации.

3. Обеспечение наличия информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, а также на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет".

4. Повысить удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации при телефонном обращении в организацию, а также при использовании официального Интернет-сайта организации.

5. Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).

6. Обеспечить оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения.

7. Обеспечить наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.

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

9. Повысить удовлетворённость получателей услуг компетентностью работников организации.

10. Повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.

11. Повысить долю получателей услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате пользования услугами организации.

12. Рассмотреть возможности повышения качества следующих условий оказания услуг: питание, наличие оборудования для предоставления социальных услуг, конфиденциальность предоставления услуг, предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, график поселения родственниками, оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение.

3.10. ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка

**Результаты независимой оценки.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I). Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"). Значение данного показателя составляет **2,9 балла из 3, показатель может быть улучшен.**

1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений (показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет) за ноябрь 2016 г. составляет **1 балл. Это максимальное значение, коррекции не требует.**

1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **0,9 баллов из 1, показатель может быть улучшен.**

1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. Значение показателя составляет **1 балл из 1**, **целевое значение достигнуто.**

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

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I). Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.). По результатам контрольного аудита взаимодействие посредством телефонной связи осуществить возможно, посредством электронной почты, и другими электронными сервисами осуществить возможно. **Значение** **показателя составляет 2 балла из 2**, **целевое значение достигнуто.**

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

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

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

Возможность направления заявления (жалобы) лично в организацию имеется. Возможности направить заявление (жалобу) в электронной форме на сайте организации, а также по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания, нет. **Значение показателя составляет 1 балл из 3, требуется коррекция.**

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

По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайта установлено, что в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг представлена частично. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа власти, а также на официальном сайте организации в сети Интернет информация о порядке подачи жалобы не представлена. **Показатель составляет 0,5 баллов из 3, и требует улучшения.**

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных. **Значение показателя составляет** **0,74 баллов из 1 (73,8%), и может быть улучшено.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг, в том числе:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

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

**Значение показателя составляет 0 баллов из 4, условия доступа к объектам не соблюдены, показатель требует улучшения.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II). Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,86 баллов из 1 (85,7%), показатель может быть улучшен.**

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

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 100% (1 балл из 1), целевое значение достигнуто.**

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

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

Для данной организации не оценивался.

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 78,6% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, **значение показателя может быть улучшено (0,79 балла из 1)**.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 92,9% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **показатель не требует улучшения (0,93 балла из 1)**.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV). Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. **23% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,23 баллов из 1)**.

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 64,3% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,64 балла из 1, может быть улучшено.**

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

**Среднеарифметическое значение показателей составляет 87% (0,87 балла из 1), показатель может быть улучшен.** В Диаграмме 22 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл - 100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг). Оценки параметров условий предоставления услуг составляют 0,43-1,0 балл.

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

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2016 г., **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 92,9% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. **Значение показателя** **оставляет 0,93 балл из 1, не требует улучшения.**

**Рекомендации по результатам независимой оценки.**

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

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

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

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

2. Обеспечить доступность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации в сети Интернет и по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.

3. Обеспечить наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет", улучшить качество данной информации в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания.

4. Повысить удовлетворенность получателей услуг полнотой и доступностью информации, размещенной в Интернете, о работе организации.

5. Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).

6. Обеспечить оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения.

7. Обеспечить наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.

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

9. Повысить оценку получателей услуг и их родственников доброжелательностью, вежливостью, внимательностью работников организации социального обслуживания.

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

11. Уделить внимание повышению удовлетворенности пользователей услуг изменением качества жизни в результате получения социальных услуг в организации.

12. Рассмотреть возможности повышения качества следующих условий оказания услуг: предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, оперативность решения вопросов, график посещений родственниками, оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, хранение личных вещей, наличием оборудования для предоставления социальных услуг.

3.11. ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка

**Результаты независимой оценки.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК I). Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"). Значение данного показателя составляет **2,7 балла из 3, показатель может быть улучшен.**

1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений (показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет) за ноябрь 2016 г. составляет **0,8 баллов. Показатель требует улучшения.**

1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **0,9 баллов из 1, показатель может быть улучшен.**

1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. Значение показателя составляет **1 балл из 1**, **целевое значение достигнуто.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I). Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Значение показателя составляет **0 баллов из 1, требуется создать альтернативную версию официального Интернет-сайта для инвалидов по зрению.**

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I). Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.). По результатам контрольного аудита взаимодействие посредством телефонной связи осуществить возможно, посредством электронной почты, и другими электронными сервисами осуществить возможно. **Значение** **показателя составляет 2 балла из 2**, **целевое значение достигнуто.**

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

Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков – 60%, доля результативных обращений по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений – 0%. **Показатель составляет 0,6 баллов из 2, требуется улучшение.**

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

Возможность направления заявления (жалобы) лично в организацию имеется. Возможности направить заявление (жалобу) в электронной форме на сайте организации, а также по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания, нет. **Значение показателя составляет 1 балл из 3, требуется коррекция.**

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

По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайта установлено, что в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг представлена частично. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа власти, а также на официальном сайте организации в сети Интернет, информация о порядке подачи жалобы не представлена. **Показатель составляет 0,5 баллов из 3, и требует улучшения.**

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных. **Значение показателя составляет** **0,73 баллов из 1 (73,3%), и может быть улучшено.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг, в том числе:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

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

**Значение показателя составляет 0 баллов из 4, условия доступа к объектам не соблюдены, показатель требует улучшения.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II). Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,95 баллов из 1 (95,0%), показатель не требует улучшения.**

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

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 100% (1 балл из 1), целевое значение достигнуто.**

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

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

Для данной организации не оценивался.

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 75,0% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, **значение показателя может быть улучшено (0,75 балла из 1)**.

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

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV). Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. **38% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,38 баллов из 1)**.

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 65% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,65 балла из 1, может быть улучшено.**

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

**Среднеарифметическое значение показателей составляет 86% (0,86 балла из 1), показатель может быть улучшен.** В Диаграмме 23 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл - 100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг). Оценки параметров условий предоставления услуг составляют 0,7-1,0 балл.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 85% респондентов удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель** **может быть улучшен (0,85 баллов из 1)**.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2016 г., **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 95,0% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. **Значение показателя** **оставляет 0,95 балл из 1, не требует улучшения.**

**Рекомендации по результатам независимой оценки.**

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

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

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

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

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

2. Обеспечить наличие Интернет-сайта организации для инвалидов по зрению.

3. Обеспечить доступность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации в сети Интернет, а также по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.

4. Повысить качество информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания и обеспечить ее наличие на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети Интернет.

5. Повысить результативность обращения в организацию по телефону, по электронной почте и с помощью электронных сервисов Интернет-сайта организации.

6. Повысить удовлетворенность получателей услуг полнотой и доступностью информации, размещенной в Интернете, о работе организации.

7. Обеспечить оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).

8. Обеспечить оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения.

9. Обеспечить наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.

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

11. Повысить долю получателей услуг и их родственников, дающих высокую оценку доброжелательности, вежливости, внимательности работников организации.

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

13. Уделить внимание повышению удовлетворенности пользователей услуг изменением качества жизни в результате получения социальных услуг в организации, а также причинам неудовлетворённости.

14. Повысить удовлетворенность получателей услуг качеством проводимых мероприятий группового характера.

15. Рассмотреть возможности повышения качества следующих условий оказания услуг: оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, мебель, мягкий инвентарь, санитарным содержанием санитарно-технического оборудования, предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг.

3.12. ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй»

**Результаты независимой оценки.**

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

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

1.1. Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений (показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет) за ноябрь 2016 г. составляет **1 балл, целевое значение достигнуто.**

1.2. Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ". Показатель составляет **0,6 баллов из 1, показатель требует улучшения.**

1.3. Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах. Значение показателя составляет **1 балл из 1**, **целевое значение достигнуто.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК I). Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению. Значение показателя составляет **0 баллов из 1, требуется создать альтернативную версию официального Интернет-сайта для инвалидов по зрению.**

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК I). Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.). По результатам контрольного аудита взаимодействие посредством телефонной связи осуществить возможно, посредством электронной почты, и другими электронными сервисами осуществить возможно. **Значение** **показателя составляет 2 балла из 2**, **целевое значение достигнуто.**

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

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

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

Возможность направления заявления (жалобы) лично в организацию социального обслуживания, а также по телефону на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания, имеется. Возможности направить заявление (жалобу) в электронной форме на сайте организации нет. **Значение показателя составляет 2 балла из 3, требуется коррекция.**

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

По результатам визита в организацию и анализа Интернет сайта установлено, что в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания услуг представлена частично. На официальном сайте уполномоченного исполнительного органа власти, а также на официальном сайте организации в сети Интернет, информация о порядке подачи жалобы не представлена. **Показатель составляет 0,5 баллов из 3, и требует улучшения.**

7. ПОКАЗАТЕЛЬ 7 (БЛОК I). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных. **Значение показателя составляет** **0,74 баллов из 1 (73,8%), и может быть улучшено.**

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК II). Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг, в том числе:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения

- наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения

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

**Значение показателя составляет 0 баллов из 4, условия доступа к объектам не соблюдены, и требует улучшения.**

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК II). Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,93 баллов из 1 (92,9%), не требует улучшения.**

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

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК II). Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. **По результатам мониторинга укомплектованность составляет 100% (1 балл из 1), целевое значение достигнуто.**

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК II). Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных. **Показатель составляет 0,96 балла из 1 (96,4%), не требует улучшения.**

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

Для данной организации не оценивался.

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

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 85,7% опрошенных получателей услуг высоко оценили доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения, **значение показателя может быть улучшено (0,86 балла из 1)**.

2. ПОКАЗАТЕЛЬ 2 (БЛОК IV). Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных. 57,1% опрошенных получателей услуг высоко оценили компетентность работников организации социального обслуживания, **показатель требует улучшения (0,57 баллов из 1)**.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК IV). Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников. **32% работников прошли повышение квалификации, показатель требует улучшения (0,32 балла из 1)**.

БЛОК V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

1. ПОКАЗАТЕЛЬ 1 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных. 42,9% получателей услуг положительно оценивают изменение качества своей жизни в результате получения социальных услуг организации. **Значение показателя составляет 0,43 балла из 1, и требует улучшения.**

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

**Среднеарифметическое значение показателей составляет 89% (0,89 балла из 1), показатель может быть улучшен.** В Диаграмме 24 представлены параметры комфортности услуг, оцененных их получателями, в баллах от 0 до 1 (0 баллов – 0% респондентов, удовлетворенных качеством параметра, 1 балл - 100% респондентов удовлетворены качеством параметра услуг). Оценки параметров условий предоставления услуг составляют 0,8-1,0 балл.

3. ПОКАЗАТЕЛЬ 3 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных. 92,9% респондентов удовлетворены качеством мероприятий группового характера, **показатель** **не требует улучшения (0,93 баллов из 1)**.

4. ПОКАЗАТЕЛЬ 4 (БЛОК V). Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года). В организации не зарегистрировано ни одной жалобы за 2016 г., **показатель выполнен (1 балл из 1)**.

5. ПОКАЗАТЕЛЬ 5 (БЛОК V). Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных. 92,9% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании. **Значение показателя** **оставляет 0,93 балл из 1, не требует улучшения.**

**Рекомендации по результатам независимой оценки.**

1. Дополнить информацию на Интернет-сайте следующими разделами:

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

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

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

- о финансово-хозяйственной деятельности;

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

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

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

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

4. Повысить качество информации о подаче жалобы по вопросам качества социальных услуг, размещенной в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания, и обеспечить наличие данной информации на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет".

5. Повысить качество, полноту и доступность информирования в Интернете о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.

6. Оборудовать территорию, прилегающую к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски), входных зон для маломобильных групп населения, в помещениях организации социального обслуживания обеспечить наличие видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.

7. Повысить долю получателей услуг и их родственников, дающих высокую оценку доброжелательности, вежливости, внимательности сотрудников организации.

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

9. Уделить внимание повышению удовлетворенности пользователей услуг изменением качества жизни в результате получения социальных услуг в организации, а также причинам неудовлетворённости.

10. Рассмотреть возможности повышения качества следующих условий оказания услуг: оперативность решения вопросов, оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение, хранение личных вещей, предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг.

# Приложение 1. Средние значения оценок по каждому критерию и параметру оценки качества предоставления социальных услуг

|  |  |  |  |  | Фактические значения | | | | | | | | | | | |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п |  | Метод сбора информации по показателю | Единица измерения (характеристика) показателя | Значение показателя в баллах | 1. ОГКУС«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Открытый дом» в г. Ульяновске» | 2. ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал надежды» - центр по профилактике семейного благополучия» | 3. ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Радуга» в г. Димитровграде» | 4. ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Планета детства» в г. Барыше» | 5. ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Рябинка» в с. Труслейка | 6. ОГКУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Алые паруса» в г. Ульяновске» | 7. ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Росток» в д. Рокотушка | 8. ОГКУСО «Социальный приют для детей и подростков «Ручеёк» в р.п. Красный Гуляй» | 9. ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Подсолнух» в г. Ульяновске» | 10. ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья в г. Димитровграде | 11. ОГКУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Восхождение» в с. Большие Ключищи» | 12. ОГКУСО «Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Родник» в с. Максимовка» | Средние значения по показателям |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |  |
|  | **I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **1.1.** | **Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"):** |  |  | **Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.1.1. | открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет" | Кабинетный анализ Интернет-сайта | баллы | от 0 до 1 | **1** | **1** | **1** | **1** | **0,8** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1,00** |
| 1.1.2. | соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в РФ": | Кабинетный анализ Интернет-сайта | менее чем на 10% | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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; | от 10 до 30% | 0,3 | 4,8% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | **4,6%** |
| 2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания; | от 30 до 60% | 0,6 | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | **4,8%** |
| 3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги; | от 60 до 90% | 0,9 | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | **4,8%** |
| 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; | от 90 до 100% | 1 | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | **4,2%** |
| 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); |  |  | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | **4,8%** |
| 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"); |  |  | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 2,1% | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 4,3% | **3,5%** |
| 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; |  |  | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | **0,6%** |
| 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; |  |  | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | **4,8%** |
| 9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; |  |  | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | **4,8%** |
| 10) о финансово-хозяйственной деятельности; |  |  | 0,0% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | **3,6%** |
| 11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; |  |  | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | **4,8%** |
| 12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний; |  |  | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 7,1% | **4,8%** |
| 12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; |  |  | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | **0,0%** |
| (п. 12.1 введен Федеральным законом от 21.07.2014 N 256-ФЗ) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13) об иной информации, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации. |  |  | 7,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 4,3% | 7,1% | 2,1% | 2,1% | 7,1% | 0,0% | 0,0% | 6,4% | **3,6%** |
|  | ***Наличие информации (в % от общего объема)*** |  |  |  | ***83,3%*** | ***92,8%*** | ***0,0%*** | ***0,0%*** | ***77,8%*** | ***85,7%*** | ***87,8%*** | ***59,3%*** | ***100,0%*** | ***0,0%*** | ***0,0%*** | ***82,1%*** | **55,7%** |
|  | ***Оценка в баллах*** |  |  |  | ***0,9*** | ***1*** | ***0*** | ***0*** | ***0,9*** | ***0,9*** | ***0,9*** | ***0,6*** | ***1*** | ***0*** | ***0*** | ***0,9*** | **0,59** |
| 1.1.3. | наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах |  | да/нет | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1,00** |
|  | **СУММА 1.1.** |  |  |  | **2,9** | **3** | **2** | **2** | **2,7** | **2,9** | **2,9** | **2,6** | **3** | **2** | **2** | **2,9** | **2,58** |
| **1.2.** | **Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению** | **Кабинетный анализ Интернет-сайта** | **да/нет** | **1/0** | **1** | **1** | **0** | **0** | **0** | **1** | **1** | **0** | **1** | **0** | **0** | **1** | **0,50** |
| **1.3.** | **Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):** |  |  | **Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 - 3.2)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.3.1. | телефон | Фиксирование факта наличия методом контрольного аудита (или "контрольной закупки") | да/нет | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1,00** |
| 1.3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | Кабинетный анализ Интернет-сайта | да/нет | 1/0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | **0,67** |
|  | СУММА 1.3. |  |  |  | **2** | **2** | **1** | **1** | **2** | **2** | **2** | **2** | **2** | **1** | **1** | **2** | **1,67** |
| **1.4.** | **Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:** |  |  | **Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1 - 4.2)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | Фиксирование факта наличия методом контрольного аудита (или "контрольной закупки") | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 | 0,7 | 1 | 1 | 0,6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,8 | 1 | 1 | **0,95** |
| 1.4.2. | доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений | Фиксирование факта наличия методом контрольного аудита (или "контрольной закупки") | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | **0,50** |
|  | **СУММА 1.4.** |  |  |  | **2** | **1,7** | **1** | **1** | **0,6** | **1** | **2** | **2** | **2** | **0,8** | **1** | **2** | **1,38** |
| **1.5.** | **Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:** |  |  | **Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.5.1. | лично в организацию социального обслуживания | Фиксирование факта наличия методом контрольного аудита (или "контрольной закупки") | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **1,00** |
| 1.5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | Кабинетный анализ Интернет-сайта | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0,17** |
| 1.5.3. | по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | Фиксирование факта наличия методом контрольного аудита (или "контрольной закупки") | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | **0,33** |
|  | **СУММА 1.5.** |  |  |  | **2** | **3** | **2** | **1** | **1** | **2** | **1** | **2** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1,50** |
| **1.6.** | **Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:** |  |  | **Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1.6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания |  | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | **0,46** |
| 1.6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | Кабинетный анализ Интернет-сайта | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | **0,17** |
| 1.6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | Кабинетный анализ Интернет-сайта | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | **0,17** |
|  | **СУММА 1.6.** |  |  |  | **0** | **2,5** | **0,5** | **0,5** | **0,5** | **0,5** | **0,5** | **0,5** | **2,5** | **0,5** | **0,5** | **0,5** | **0,79** |
| **1.7.** | **Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных** | **Опрос получателей услуг** | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | при личном обращении |  |  |  | 100,0% | 95,2% | 95,5% | 96,0% | 95,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 81,3% | 87,0% | **95,8%** |
|  | при телефонном обращении |  |  |  | 77,8% | 95,2% | 86,4% | 100,0% | 100,0% | 96,2% | 92,9% | 100,0% | 96,2% | 100,0% | 81,3% | 78,3% | **92,0%** |
|  | в Интернете |  |  |  | 44,4% | 23,8% | 40,9% | 44,0% | 25,0% | 30,8% | 28,6% | 21,4% | 56,6% | 86,7% | 43,8% | 30,4% | **39,7%** |
|  | **Среднее значение** |  |  |  | **74,1%** | **71,4%** | **74,2%** | **80,0%** | **73,3%** | **75,6%** | **73,8%** | **73,8%** | **84,3%** | **95,6%** | **68,8%** | **65,2%** | **75,8%** |
|  | **СУММА 1.7. Оценка в баллах** |  |  |  | **0,7** | **0,7** | **0,7** | **0,8** | **0,7** | **0,8** | **0,7** | **0,7** | **0,8** | **1,0** | **0,7** | **0,7** | **75,8%** |
|  | **СУММА 1.** |  |  |  | **10,6** | **13,9** | **7,2** | **6,3** | **6,9** | **10,2** | **10,1** | **9,8** | **12,3** | **6,3** | **6,2** | **10,1** | **9,17** |
|  | **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **2.1.** | **Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:** | **Фиксирование факта наличия во время визита в организацию** |  | **Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.1.1. | оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) | оборудована/ частично оборудована/не оборудована | 1/0,5/0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | **0,33** |
| 2.1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/частично доступны/не доступны | 1/0,5/0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | **0,42** |
| 2.1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/частично доступно/не доступно | 1/0,5/0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | **0,33** |
| 2.1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | **0,17** |
|  | **СУММА 2.1.** |  |  |  | **0** | **3** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **4** | **0** | **3** | **4** | **1,25** |
| **2.2.** | **Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных** | **Опрос получателей услуг** | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 96,0% | 95,0% | 96,2% | 85,7% | 92,9% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 91,3% | **96,4%** |
|  | **2.2. Значение в баллах** |  |  |  | **1,00** | **1,00** | **1,00** | **0,96** | **0,95** | **0,96** | **0,86** | **0,93** | **1,00** | **1,00** | **1,00** | **0,91** | **0,96** |
| **2.3.** | **Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания** | **Фиксирование факта наличия во время визита в организацию** | **(есть/нет)** | **1/0** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1,00** |
| **2.4.** | **Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг** | **Получение информации от Заказчика** | **% от штатных единиц, установленных в штатном расписании** | **от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100** | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,96 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0,91 | 0,78 | **0,97** |
| **2.5.** | **Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных** | **Опрос получателей услуг** | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | помещение органиации |  |  |  | 88,9% | 90,5% | 100,0% | 96,0% | 100,0% | 84,6% | 100,0% | 92,9% | 100,0% | 100,0% | 93,8% | 95,7% | **95,2%** |
|  | территория организации |  |  |  | 88,9% | 100,0% | 100,0% | 96,0% | 100,0% | 96,2% | 100,0% | 100,0% | 98,1% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | **98,3%** |
|  | **Среднее значение** |  |  |  | 88,9% | 95,2% | 100,0% | 96,0% | 100,0% | 90,4% | 100,0% | 96,4% | 99,1% | 100,0% | 96,9% | 97,8% | **96,7%** |
|  | ***Оценка в баллах*** |  |  |  | *0,89* | *0,95* | *1,00* | *0,96* | *1,00* | *0,90* | *1,00* | *0,96* | *0,99* | *1,00* | *0,97* | *0,98* | **0,97** |
|  | **СУММА 2.** |  |  |  | **3,89** | **6,95** | **5,00** | **3,92** | **3,95** | **3,83** | **3,86** | **3,89** | **7,99** | **4,00** | **6,88** | **7,67** | **5,15** |
|  | **III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **3.1.** | **Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных** | **Опрос получателей услуг** | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |  |  |  | 0,00% |  | 21,30% |  |  | 0,00% | 0,00% |  |  | **5,3%** |
|  | ***Оценка в баллах*** |  |  |  |  |  |  | ***1,00*** |  | ***0,79*** |  |  | ***1,00*** | ***1,00*** |  |  | **0,95** |
| **3.2.** | **Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)** | **Опрос получателей услуг** | **более 30 минут** | **0** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **от 15 до 30 минут** | **0,5** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **менее 15 минут** | **1** |  |  |  | **1** |  | **1** |  |  | **1** | **1** |  |  | **1,00** |
|  | **СУММА 3.** |  |  |  |  |  |  | **2,00** |  | **1,79** |  |  | **2,00** | **2,00** |  |  | **1,95** |
|  | **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **4.1.** | **Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | **Опрос получателей услуг** | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 88,9% | 85,7% | 95,5% | 84,0% | 75,0% | 96,2% | 78,6% | 85,7% | 96,2% | 93,3% | 87,5% | 87,0% | **87,8%** |
|  | ***Оценка в баллах*** |  |  |  | ***0,89*** | ***0,86*** | ***0,95*** | ***0,84*** | ***0,75*** | ***0,96*** | ***0,79*** | ***0,86*** | ***0,96*** | ***0,93*** | ***0,88*** | ***0,87*** | **0,88** |
| **4.2.** | **Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных** | **Опрос получателей услуг** | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 77,8% | 85,7% | 95,5% | 84,0% | 90,0% | 92,3% | 92,9% | 57,1% | 96,2% | 93,3% | 87,5% | 82,6% | **86,2%** |
|  | ***Оценка в баллах*** |  |  |  | ***0,78*** | ***0,86*** | ***0,95*** | ***0,84*** | ***0,90*** | ***0,92*** | ***0,93*** | ***0,57*** | ***0,96*** | ***0,93*** | ***0,88*** | ***0,83*** | **0,86** |
| **4.3.** | **Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников** | **Получение информации от Заказчика** | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 0,36 | 0,19 | 0,33 | 0,35 | 0,38 | 0,49 | 0,23 | 0,32 | 0,28 | 0,35 | 0,05 | 0,01 | **0,28** |
|  | **СУММА 4.** |  |  |  | **2,03** | **1,90** | **2,24** | **2,03** | **2,03** | **2,37** | **1,94** | **1,75** | **2,20** | **2,22** | **1,80** | **1,71** | **2,02** |
|  | **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **5.1.** | **Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных** | **Опрос получателей услуг** | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 66,7% | 66,7% | 77,3% | 64,0% | 65,0% | 80,8% | 64,3% | 42,9% | 96,2% | 93,3% | 62,5% | 73,9% | **71,1%** |
|  | ***Оценка в баллах*** |  |  |  | ***0,67*** | ***0,67*** | ***0,77*** | ***0,64*** | ***0,65*** | ***0,81*** | ***0,64*** | ***0,43*** | ***0,96*** | ***0,93*** | ***0,63*** | ***0,74*** | **0,71** |
| **5.2.** | **Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:** |  | % | среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.2.1. | жилым помещением | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 88,9% | 76,2% | 95,5% | 100,0% | 95,0% | 88,5% | 100,0% | 92,9% | 100,0% | 93,3% | 93,8% | 78,3% | **91,8%** |
| 5.2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 66,7% | 61,9% | 77,3% | 76,0% | 90,0% | 65,4% | 85,7% | 92,9% | 98,1% | 80,0% | 75,0% | 60,9% | **77,5%** |
| 5.2.3. | питанием | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 66,7% | 71,4% | 90,9% | 84,0% | 90,0% | 61,5% | 92,9% | 92,9% | 98,1% | 40,0% | 87,5% | 78,3% | **79,5%** |
| 5.2.4. | мебелью, мягким инвентарем | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 94,4% | 81,0% | 95,5% | 96,0% | 70,0% | 65,4% | 92,9% | 85,7% | 96,2% | 93,3% | 87,5% | 78,3% | **86,3%** |
| 5.2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 72,2% | 81,0% | 95,5% | 80,0% | 80,0% | 53,8% | 57,1% | 78,6% | 88,7% | 46,7% | 62,5% | 82,6% | **73,2%** |
| 5.2.6. | хранением личных вещей | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 88,9% | 76,2% | 86,4% | 80,0% | 90,0% | 73,1% | 85,7% | 78,6% | 96,2% | 93,3% | 81,3% | 60,9% | **82,5%** |
| 5.2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 83,3% | 81,0% | 40,9% | 72,0% | 70,0% | 61,5% | 85,7% | 78,6% | 94,3% | 93,3% | 68,8% | 43,5% | **72,7%** |
| 5.2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 88,9% | 81,0% | 90,9% | 88,0% | 80,0% | 76,9% | 92,9% | 100,0% | 98,1% | 93,3% | 87,5% | 43,5% | **85,1%** |
| 5.2.9. | порядком оплаты социальных услуг | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 66,7% | 33,3% | 54,5% | 28,0% | 35,0% | 53,8% | 42,9% | 28,6% | 17,0% | 20,0% | 50,0% | 69,6% | **41,6%** |
| 5.2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 72,2% | 95,2% | 95,5% | 80,0% | 90,0% | 84,6% | 100,0% | 92,9% | 92,5% | 93,3% | 87,5% | 78,3% | **88,5%** |
| 5.2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 83,3% | 90,5% | 90,9% | 96,0% | 90,0% | 80,8% | 85,7% | 92,9% | 92,5% | 53,3% | 68,8% | 91,3% | **84,7%** |
| 5.2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.2.13. | оперативностью решения вопросов | Опрос получателей услуг | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 100,0% | 81,0% | 90,9% | 96,0% | 90,0% | 88,5% | 64,3% | 78,6% | 98,1% | 100,0% | 93,8% | 69,6% | **87,6%** |
|  | **СУММА 5.2.** |  |  |  | **0,81** | **0,76** | **0,84** | **0,81** | **0,81** | **0,71** | **0,82** | **0,83** | **0,89** | **0,75** | **0,79** | **0,70** | **0,79** |
| **5.3.** | **Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных** | **Опрос получателей услуг** | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 88,9% | 95,2% | 100,0% | 96,0% | 85,0% | 76,9% | 92,9% | 92,9% | 88,7% | 100,0% | 93,8% | 82,6% | **91,1%** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ***Оценка в баллах*** |  |  |  | ***0,89*** | ***0,95*** | ***1,00*** | ***0,96*** | ***0,85*** | ***0,77*** | ***0,93*** | ***0,93*** | ***0,89*** | ***1,00*** | ***0,94*** | ***0,83*** | **0,91** |
| **5.4.** | **Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):** | **Фиксирование факта наличия во время визита в организацию** | **более 5 жалоб** | **0** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **менее 5 жалоб** | **0,5** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **жалоб не зарегистрировано** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1** | **1,00** |
| **5.5.** | **Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных** | **Опрос получателей услуг** | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | 100,0% | 95,2% | 100,0% | 84,0% | 95,0% | 100,0% | 92,9% | 92,9% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 95,5% | **96,3%** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ***Оценка в баллах*** |  |  |  | ***1,00*** | ***0,95*** | ***1,00*** | ***0,84*** | ***0,95*** | ***1,00*** | ***0,93*** | ***0,93*** | ***1,00*** | ***1,00*** | ***1,00*** | ***0,95*** | **0,96** |
|  | **СУММА 5.** |  |  |  | **4,37** | **4,33** | **4,61** | **4,25** | **4,26** | **4,29** | **4,32** | **4,11** | **4,74** | **4,68** | **4,35** | **4,22** | **4,38** |

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

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

   3. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №391а от 30 августа 2013 г. [↑](#footnote-ref-1)