|  |  |
| --- | --- |
| УТВЕРЖДАЮ:  Заказчик:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  м.п. | СОГЛАСОВАНО:  Исполнитель:  Генеральный директор  ООО «АС»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Л.Ю. Соколова  м.п. |

**Результаты социологического исследования на тему «НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ ДЕПАРТАМЕНТУ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ПРИМОРСКОГО КРАЯ»**



«АС-Холдинг» Генеральный директор Соколова Л.Ю.

18.11.2016

Оглавление

[Описание исследования 3](#_Toc467281988)

[Основания для выполнения социологического исследования 3](#_Toc467281989)

[Цели и задачи исследования: 4](#_Toc467281990)

[Объект и предмет исследования 5](#_Toc467281993)

[Метод проведения исследования и характеристика выборки 6](#_Toc467281996)

[Перечень исследуемых показателей 12](#_Toc467281997)

[Методика расчёта показателей 15](#_Toc467281998)

[Инструментарий 26](#_Toc467281999)

[Анкета получателя услуг 26](#_Toc467282000)

[Анкета для руководителей учреждений 31](#_Toc467282001)

[Бланки контрольных закупок (по телефону, через сеть Интернет) 33](#_Toc467282002)

[Бланк аудита сайтов учреждений 37](#_Toc467282003)

[Глава 1. Итоговый рейтинг по видам организаций 39](#_Toc467282004)

[Глава 2. Оценка открытости и доступности информации об организациях 41](#_Toc467282005)

[Глава 3. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения 48](#_Toc467282006)

[Глава 4. Оценка времени ожидания предоставления услуги 54](#_Toc467282007)

[Глава 5. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников организаций 55](#_Toc467282008)

[Глава 6. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг 59](#_Toc467282009)

[Глава 7. Рекомендации в отношении повышения качества услуг 67](#_Toc467282010)

[**Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Парус надежды»** 67](#_Toc467282011)

[**Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»** 68](#_Toc467282012)

[**Уссурийский социально-реабилитационный центр** 69](#_Toc467282013)

[**Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних** 70](#_Toc467282014)

[**Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба»** 71](#_Toc467282015)

[**Арсеньевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ласточка»** 72](#_Toc467282016)

[**Липовецкий психоневрологический интернат** 73](#_Toc467282017)

[**Партизанский психоневрологический интернат** 74](#_Toc467282018)

[**Майский психоневрологический интернат** 75](#_Toc467282019)

[**Раздольненский психоневрологический интернат** 77](#_Toc467282020)

[**Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов** 78](#_Toc467282021)

[**Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов** 79](#_Toc467282022)

[**Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район** 80](#_Toc467282023)

[**Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов** 81](#_Toc467282024)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 82](#_Toc467282025)

[Приложение 1. Результаты контрольной закупки по телефону 82](#_Toc467282026)

[Приложение 2. Результаты аудитов сайтов 85](#_Toc467282027)

# Описание исследования

## Основания для выполнения социологического исследования

* Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»
* Федеральный закон от 21.07.2014 N 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», статья 17.1. «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями и предприятиями социального обслуживания»
* Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
* Методические рекомендации по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, утвержденными приказом минтруда России №391а от 30 августа 2013 г., приказом Минтруда России от 08.12.2014 N 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»

## Цели и задачи исследования:

### Цель исследования:

Организация и проведение независимого социологического исследования, рейтингование государственных учреждений по результатам оценки качества их деятельности.

### Задачи исследования:

* Оценка открытости и доступности информации об учреждении;
* Оценка комфортности условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
* Оценка времени ожидания предоставления социальной услуги;
* Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения;
* Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении.

## Объект и предмет исследования

### Объект исследования

**Список учреждений**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | КГБУСО "Социальной-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" |
| 2 | КГБУСО "Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" |
| 3 | КГБУСО "Уссурийский социально-реабилитационный центр" |
| 4 | КГБУСО "Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних" |
| 5 | КГБУСО "Партизанский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" |
| 6 | КГАУСО "Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" |
| 7 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Липовецкий психоневрологический интернат" |
| 8 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Партизанский психоневрологический интернат" |
| 9 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Майский психоневрологический интернат" |
| 10 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Раздольненский психоневрологический интернат" |
| 11 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Артемовский дом - интернат для престарелых и инвалидов" |
| 12 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов" |
| 13 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Дом - интернат для престарелых и инвалидов" Пожарский район |
| 14 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» |

### Предмет исследования

Оценка качества деятельности учреждений социального обслуживания со стороны пользователей услугами.

# Метод проведения исследования и характеристика выборки

Анкетирование проводится методом собственноручного заполнения формализованной анкеты пользователями социальных услуг, а также руководителями организаций. При данном методе удается собрать более качественные данные, поскольку исключено влияние интервьюера.

Всего было опрошено 754 чел., из них 740 чел. – пользователи услугами (в возрасте до 12 лет включительно опрашивались законные представители детей / родители, в возрасте 13 лет и старше – сами пользователи услугами, в случае недееспособности – опрашивались родственники получателей услуг), 14 чел. – руководители учреждений или исполняющие обязанности руководителя.

Структура выборки представлена в таблицах 1–9.

Дополнительные методы исследования:

* Аудит сайтов на выявление соответствия нормативным требованиям
* Контрольные закупки посредством личных звонков (для выявления доли результативности обращений)

Результаты аудита сайтов и контрольных закупок представлены в Приложениях.

**Таблица 1. Количество опрошенных, чел.**

|  | Учреждение | Пользователи услугами и/или их представители | Руководители учреждений, их заместители и др. управляющий персонал |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Социальной-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | 77 | 1 |
| 2 | Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | 51 | 1 |
| 3 | Уссурийский социально-реабилитационный центр | 51 | 1 |
| 4 | Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 56 | 1 |
| 5 | Партизанский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | 51 | 1 |
| 6 | Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | 49 | 1 |
| 7 | Липовецкий психоневрологический интернат | 50 | 1 |
| 8 | Партизанский психоневрологический интернат | 50 | 1 |
| 9 | Майский психоневрологический интернат | 50 | 1 |
| 10 | Раздольненский психоневрологический интернат | 55 | 1 |
| 11 | Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 50 | 1 |
| 12 | Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 50 | 1 |
| 13 | Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | 50 | 1 |
| 14 | Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 50 | 1 |
| **ИТОГО** | | **740** | **14** |

**Таблица 2. Распределение опрошенных по категориям респондентов (пользователи услугами / их законные представители, родственники), в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Учреждение | Пользователи | Родственники |
| Социальной-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | 40.3% | 59.7% |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | 35.3% | 64.7% |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | 100.0% |  |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 10.7% | 89.3% |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | 25.5% | 74.5% |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | 4.1% | 95.9% |
| Липовецкий психоневрологический интернат | 90.0% | 10.0% |
| Партизанский психоневрологический интернат | 86.0% | 14.0% |
| Майский психоневрологический интернат | 78.0% | 22.0% |
| Раздольненский психоневрологический интернат | 41.8% | 58.2% |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 96.0% | 4.0% |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 90.0% | 10.0% |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | 88.0% | 12.0% |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 86.0% | 14.0% |

**Таблица 3. Распределение опрошенных по полу, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Учреждение | Мужской | Женский |
| Социальной-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | 37.7% | 62.3% |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | 21.6% | 78.4% |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | 23.5% | 76.5% |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 48.2% | 51.8% |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | 23.5% | 76.5% |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | 14.3% | 85.7% |
| Липовецкий психоневрологический интернат | 48.0% | 52.0% |
| Партизанский психоневрологический интернат | 16.0% | 84.0% |
| Майский психоневрологический интернат | 98.0% | 2.0% |
| Раздольненский психоневрологический интернат | 14.5% | 85.5% |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 54.0% | 46.0% |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 38.0% | 62.0% |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | 56.0% | 44.0% |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 50.0% | 50.0% |

**Таблица 4. Распределение опрошенных по возрасту, в % к численности опрошенных в учреждении**

| Учреждение | 9 лет и менее | 10-12 лет | 13-15 лет | 16-18 лет | 19-25 лет | 26-35 лет | 36-45 лет | 46-55 лет | 56-65 лет | 66-75 лет | 76-85 лет | 86 лет и старше |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Социальной-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | 38.4% | 19.2% | 26.0% | 16.4% |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | 25.5% | 44.7% | 29.8% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр |  |  |  | 2.0% | 5.9% | 45.1% | 33.3% | 9.8% | 3.9% |  |  |  |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 75.0% | 14.3% | 8.9% | 1.8% |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | 8.0% | 50.0% | 34.0% | 8.0% |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | 6.1% | 34.7% | 44.9% | 14.3% |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Липовецкий психоневрологический интернат |  |  |  |  | 2.0% | 16.0% | 22.0% | 26.0% | 28.0% | 6.0% |  |  |
| Партизанский психоневрологический интернат |  |  |  |  | 6.0% | 22.0% | 30.0% | 18.0% | 20.0% | 4.0% |  |  |
| Майский психоневрологический интернат |  |  |  |  | 2.0% | 6.0% | 38.0% | 28.0% | 20.0% | 6.0% |  |  |
| Раздольненский психоневрологический интернат |  |  |  |  |  | 32.1% | 34.0% | 20.8% | 13.2% |  |  |  |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов |  |  |  |  |  |  |  |  | 2.0% | 42.0% | 50.0% | 6.0% |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов |  |  |  |  |  |  | 2.0% | 12.0% | 10.0% | 30.0% | 42.0% | 4.0% |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район |  |  |  |  |  | 2.0% | 4.0% | 10.0% | 18.0% | 36.0% | 22.0% | 8.0% |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов |  |  |  |  |  |  | 2.0% | 8.2% | 30.6% | 36.7% | 16.3% | 6.1% |

**Таблица 5. Распределение опрошенных по семейному положению, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Холост / не замужем | Женат / замужем | Отказ от ответа |
| ГБУ «Южно-Сахалинский психоневрологический интернат» | 100,0% |  |  |
| Социальной-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | 100.0% |  |  |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | 100.0% |  |  |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | 100.0% |  |  |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних |  |  |  |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | 100.0% |  |  |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | 100.0% |  |  |
| Липовецкий психоневрологический интернат | 100.0% |  |  |
| Партизанский психоневрологический интернат | 96.0% | 4.0% |  |
| Майский психоневрологический интернат | 92.0% | 8.0% |  |
| Раздольненский психоневрологический интернат | 87.3% |  | 12.7% |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100.0% |  |  |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 98.0% | 2.0% |  |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | 100.0% |  |  |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 94.0% | 6.0% |  |

**Таблица 6. Распределение опрошенных по уровню образования, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Неполное среднее | Среднее, среднеспециальное | Незаконченное высшее | Высшее, ученая степень | Отказ от ответа, затрудняюсь ответить |
| Социальной-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | 22.1% | 2.6% |  |  | 75.3% |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" |  |  |  |  | 100.0% |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | 49.0% | 51.0% |  |  |  |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних |  |  |  |  | 100.0% |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | 31.4% | 52.9% |  |  | 15.7% |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | 12.2% | 44.9% |  |  | 42.8% |
| Липовецкий психоневрологический интернат | 100.0% |  |  |  |  |
| Партизанский психоневрологический интернат | 80.0% | 16.0% | 2.0% | 2.0% |  |
| Майский психоневрологический интернат | 52.0% | 42.0% | 2.0% | 4.0% |  |
| Раздольненский психоневрологический интернат | 80.0% | 7.3% |  | 1.8% | 10.9% |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 54.0% | 44.0% | 2.0% |  |  |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 48.0% | 44.0% | 4.0% | 4.0% |  |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | 32.0% | 62.0% | 6.0% |  |  |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 72.0% | 28.0% |  |  |  |

**Таблица 7. Распределение опрошенных по уровню доходов, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

| Учреждение | менее 5 000 руб. на члена семьи | 5 001–11 000 руб. | 10 001–15 000 руб. | 15 001–20 000 руб. | 20 001–30 000 руб. | 30 001–50 000 руб. | 50 001–70 000 руб. | Затрудняюсь ответить, отказ от ответа |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Социальной-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | 7.8% | 50.6% | 27.3% | 9.1% | 5.2% |  |  |  |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | 13.7% | 58.8% | 27.5% |  |  |  |  |  |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | 2.0% | 27.5% | 37.3% | 25.5% | 5.9% | 2.0% |  |  |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 33.9% | 26.8% | 10.7% | 3.6% |  |  |  | 25.0% |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | 43.1% | 23.5% | 23.5% | 3.9% | 2.0% |  |  | 3.9% |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | 14.3% | 42.9% | 14.3% | 12.2% | 10.2% | 4.1% | 2.0% |  |
| Липовецкий психоневрологический интернат |  | 100.0% |  |  |  |  |  |  |
| Партизанский психоневрологический интернат | 4.0% | 90.0% | 2.0% |  | 4.0% |  |  |  |
| Майский психоневрологический интернат | 26.0% | 10.0% | 26.0% | 24.0% | 12.0% | 2.0% |  |  |
| Раздольненский психоневрологический интернат |  |  |  |  |  |  |  | 100.0% |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 70.0% | 26.0% | 4.0% |  |  |  |  |  |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 28.0% | 34.0% | 18.0% | 16.0% | 4.0% |  |  |  |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район |  | 56.0% | 38.0% | 6.0% |  |  |  |  |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 98.0% | 2.0% |  |  |  |  |  |  |

**Таблица 8. Распределение опрошенных по наличию инвалидности, в % к численности опрошенных в каждом учреждении**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Да | Нет | Отказ от ответа |
| Социальной-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | 27.3% | 72.7% |  |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | 5.9% | 94.1% |  |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | 25.5% | 74.5% |  |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 42.9% | 57.1% |  |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" |  | 100.0% |  |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | 24.5% | 75.5% |  |
| Липовецкий психоневрологический интернат | 100.0% |  |  |
| Партизанский психоневрологический интернат | 90.0% | 10.0% |  |
| Майский психоневрологический интернат | 100.0% |  |  |
| Раздольненский психоневрологический интернат | 5.5% | 5.5% | 89.1% |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 90.0% | 10.0% |  |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 100.0% |  |  |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | 80.0% | 20.0% |  |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 16.0% | 84.0% |  |

**Таблица 9. Распределение опрошенных по типу инвалидности, в % к численности тех, кто имеет ограничения по здоровью, в каждом учреждении**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | ограничение мобильности | ограничение зрения | ограничение слуха | другое | ограничение мобильности + ограничение слуха | ограничение мобильности + ограничение зрения | ограничение мобильности + ограничение зрения + ограничение слуха | ограничение зрения + ограничение слуха |
| Социальной-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | 19.0% | 9.5% | 4.8% | 66.7% |  |  |  |  |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" |  | 66.7% | 33.3% |  |  |  |  |  |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | 23.1% |  | 7.7% | 69.2% |  |  |  |  |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 4.2% | 8.3% | 4.2% | 79.2% |  |  |  | 4.2% |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | 50.0% | 8.3% | 8.3% | 25.0% |  | 8.3% |  |  |
| Липовецкий психоневрологический интернат |  |  |  | 100.0% |  |  |  |  |
| Партизанский психоневрологический интернат | 48.9% | 4.4% |  | 40.0% |  | 4.4% |  | 2.2% |
| Майский психоневрологический интернат | 6.0% | 6.0% | 2.0% | 86.0% |  |  |  |  |
| Раздольненский психоневрологический интернат | 33.3% | 33.3% | 33.3% |  |  |  |  |  |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 42.2% | 11.1% | 2.2% |  | 2.2% | 42.2% |  |  |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 54.0% | 10.0% | 2.0% | 10.0% | 10.0% | 6.0% | 6.0% | 2.0% |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | 72.5% | 10.0% | 2.5% | 15.0% |  |  |  |  |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 62.5% |  |  | 37.5% |  |  |  |  |

# Перечень исследуемых показателей

Рассчитываются **пять основных показателей**:

1. Оценка открытости и доступности информации об учреждении;
2. Оценка комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
3. Среднее время ожидания услуги (только для стационарных и полустационарных учреждений);
4. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждений;
5. Оценка удовлетворенности качеством обслуживания в учреждениях.

Показатели участвуют в вычислении общего интегрального показателя качества обслуживания.

Для основных показателей рассчитываются уточняющие показатели, которые выявляют конкретные недостатки в работе учреждений и служат для выработки рекомендаций по повышению качества обслуживания.

В исследовании используются следующие уточняющие показатели:

1. Открытость и доступность информации об организации:

* Легкость нахождения пользователями информации об учреждении.
* Полнота и достаточность информации для пользователей.
* Понятность для пользователей информации.
* Актуальность и свежесть предоставляемой информации.
* Наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению.
* Наличие и отлаженность работы дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг.
* Наличие возможности подать жалобу в учреждение различными способами и наличие информации о порядке подачи жалобы.

1. Комфортность условия и доступность получения услуг:

* Доступность беспрепятственного доступа к объектам и услугам организации, в том числе для инвалидов.
* Наличие оборудованных помещений для оказания услуг.
* Укомплектованность учреждения специалистами, осуществляющими предоставление услуги.
* Оценка пользователями доступности учреждения, уровень удовлетворенности благоустройством и содержанием помещений
* Замечания пользователей в отношении доступности помещений на базе открытых вопросов.

1. Среднее время ожидания услуги:

* Среднее время ожидания услуги.
* Соответствие времени ожидания услуги нормативам.

1. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений:

* Удовлетворенность компетентностью персонала.
* Оценка пользователями вежливости, компетентности, готовности прийти на помощь работников учреждений.
* Уровень подготовки персонала (доля персонала, за исключением административно-управленческого, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года).

1. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении:

* Условиями проживания в жилых комнатах организации социального обслуживания.
* Условиями (помещение, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг, комфортом.
* Качеством питания.
* Достаточностью и исправностью оборудования (аудио-, видеотехника, компьютеры, оборудования для проведения медицинских процедур).
* Социально-бытовыми, парикмахерскими и гигиеническими услугами.
* Оборудованием санитарно-гигиенического помещения (туалета) для инвалидов.
* Качеством уборки помещений.
* Оформлением комнат.
* Освещением комнат.
* Температурой в помещении.
* Условиями хранения личных вещей.
* Качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)
* Порядком оплаты социальных услуг.
* Конфиденциальностью предоставления социальных услуг.
* Графиком посещения родственниками (только для стационарных и полустационарных учреждений).
* Периодичностью прихода социальных работников на дом (только для организаций, оказывающих услуги на дому).
* Оперативностью решения вопросов сотрудниками социальных служб.
* Изменение качества жизни с момента получения социальных услуг.
* Рекомендации в отношении повышения качества предоставления услуг.
* Количество зарегистрированных жалоб.

Основные показатели участвуют в вычислении общего интегрального показателя качества обслуживания.

# Методика расчёта показателей

Расчет осуществлялся на основании Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. N 995н)**

| N п/п | Показатели | Единица измерения (характеристика) показателя | Значение показателя в баллах | Применение показателей при оценке качества оказания услуг организациями социального обслуживания | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| стационарной формы обслуживания | полустационарной формы обслуживания | надомной формы обслуживания |
|  | **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 - сеть "Интернет"): |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3.) | да | да | да |
| 1.1. | "открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет" | баллы | от 0 до 1 | да | да | да |
| 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 13Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" | менее чем на 10% | 0 | да | да | да |
| 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 | да/нет | 1/0 | да | да | да |
| 2. | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | да/нет | 1/0 | да | да | да |
| 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) | да | да | да |
| 3.1. | телефон | да/нет | 1/0 | да | да | да |
| 3.2. | электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет" | да/нет | 1/0 | да | да | да |
| 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) | да | да | да |
| 4.1. | доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
| 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 | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
| 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) | да | да | да |
| 5.1. | лично в организацию социального обслуживания | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | да | да | да |
| 5.2. | в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | да | да | да |
| 5.3. | по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания | возможность имеется/ отсутствует | 1/0 | да | да | да |
| 6. | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: |  | Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3) | да | да | да |
| 6.1. | в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | да | да | да |
| 6.2. | на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | да | да | да |
| 6.3. | на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет" | отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме | 0/0,5/1 | да | да | да |
| 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 | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
|  | **II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения** | | | | | |
| 1. | Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: |  | 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) | оборудована/  частично оборудована/не оборудована | 1/0,5/0 | да | да | нет |
| 1.2. | оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения | доступны/  частично  доступны /  не доступны | 1/0,5/0 | да | да | нет |
| 1.3. | наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | доступно/ частично  доступно /не доступно | 1/0,5/0 | да | да | нет |
| 1.4. | наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио- информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения | (есть/нет) | 1/0 | да | да | нет |
| 2. | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
| 3. | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания | (есть/нет) | 1/0 | да | да | нет |
| 4. | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг | % от штатных  единиц, установленных в штатном расписании | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
| 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 | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |
|  | **III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги** | | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | нет | да | да |
| 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) | более 30 минут | 0 | нет | да | да |
| от 15 до 30 | 0,5 |
| минут менее 15 минут | 1 |
|  | **IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания** | | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла;  значение  показателя  (в %), деленное  на 100 | да | да | да |
| 2. | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла;  значение  показателя  (в %), деленное  на 100 | да | да | да |
| 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 | % | от 0 до 1 балла;  значение  показателя  (в %), деленное  на 100 | да | да | да |
|  | **V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | |
| 1. | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла;  значение  показателя  (в %), деленное  на 100 | да | да | да |
| 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 | да | да | да |
| 2.1. | жилым помещением | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %) деленное на 100 | да | да | нет |
| 2.2. | наличием оборудования для предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла;  значение  показателя (в %),  деленное на 100 | да | да | нет |
| 2.3. | питанием | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |
| 2.4. | мебелью, мягким инвентарем | % | от 0 до 1 балла;  значение  показателя (в %),  деленное на 100 | да | да | нет |
| 2.5. | предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |
| 2.6. | хранением личных вещей | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |
| 2.7. | оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением | % | от 0 до 1 балла;  значение  показателя  (в %), деленное  на 100 | да | да | нет |
| 2.8. | санитарным содержанием санитарно-технического оборудования | % | от 0 до 1 балла;  значение  показателя  (в %), деленное  на 100 | да | да | нет |
| 2.9. | порядком оплаты социальных услуг | % | от 0 до 1 балла;  значение  показателя  (в %), деленное  на 100 | да | да | да |
| 2.10. | конфиденциальностью предоставления социальных услуг | % | от 0 до 1 балла;  значение  показателя  (в %), деленное  на 100 | да | да | да |
| 2.11. | графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |
| 2.12. | периодичностью прихода социальных работников на дом | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | нет | нет | да |
| 2.13. | оперативностью решения вопросов | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |
| 3. | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла;  значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | нет |
| 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): | более 5 жалоб | 0 | да | да | да |
| менее 5 жалоб | 0,5 |
| жалоб не зарегистрировано | 1 |
| 5. | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных | % | от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100 | да | да | да |

**http://trader.garant.ru/www/delivery/lg.php?bannerid=379&campaignid=138&zoneid=51&loc=1&referer=http%3A%2F%2Fbase.garant.ru%2F70846658%2F%23block_1051&cb=1bc996ed5c** Шкалы, содержащие основные показатели, являются порядковыми. Справочное: к порядковым относятся те шкалы вариантов ответа на вопросы анкеты, на которых между смысловыми категориями, используемыми в качестве вариантов ответа, определены не только отношения равенства и неравенства, но и отношения порядка между ними (например, больше или меньше, лучше или хуже и т.п.). Элементы порядковых шкал можно условно разбить на три группы: нейтральные (условный ноль), позитивные («плюс») и негативные («минус»), причем позитивные и негативные категории можно однозначно упорядочить по степени позитивности (негативности). Характерной особенностью порядковых шкал вариантов ответа является то, что на них определены отношения эквивалентности (больше, меньше, равно) между любой парой категорий шкалы вариантов ответа.

Например, порядковой является шкала вариантов ответа на вопрос: «Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации?»

а) полностью

б) частично

в) не удовлетворен(а)

Формирование интегральных показателей для вопросов с порядковой шкалой вариантов ответа осуществляется путем вычисления среднего значения ответов респондентов по шкале вариантов ответа на этот вопрос.

Также формирование интегральных показателей для вопросов с порядковой шкалой вариантов ответа будет осуществляться путем агрегирования (весового суммирования) значений относительных частот ответов респондентов по шкале вариантов ответа на этот вопрос с экспертно определенным для каждого варианта ответа весом:

, (1)

где

 – значение интегрального показателя для *j*-го вопроса анкеты;

*-* число категорий в шкале вариантов ответа на *j*-й вопрос;

 – относительная частота (в процентах) выбора респондентами в ходе опроса *i*-го по порядку следования варианта ответа *j*-го вопроса, при этом должно выполняться условие: ;

 – число респондентов, выбравших при ответе на *j*-й вопрос *i-*й вариант ответа;

 – весовой коэффициент агрегирования для *i-*го варианта ответа на *j*-й вопрос;

Для приведенного выше вопроса рекомендуется использовать один из двух видов интегральных показателей:

1. Превышение процента респондентов, считающих работу персонала отличной и хорошей над процентом респондентов, считающих её плохой и очень плохой. В этом случае предлагается использовать следующие значения весовых коэффициентов:

; ; ; ;  (2)

2. Вычисление дифференцированного весового показателя. В этом случае предлагается использовать следующие значения весовых коэффициентов:

; ; ; ;  (3)

В настоящем исследовании предлагается использовать дифференцированный весовой показатель.

1.3. При необходимости обобщения нескольких интегральных показателей , сформированных на разных вопросах анкеты, обобщенный интегральный показатель  определяется по одной из формул (4,5):

, (4)

 (5)

где

 – значение интегрального показателя, обобщенного по *m* различным вопросам анкеты;

 – значение интегрального показателя для *j*-го вопроса анкеты (*j*=1,…,*m*);

 – экспертно оцененный весовой коэффициент, характеризующий «важность» *j*-го вопроса.

При приблизительно одинаковой «важности» вопросов принимается, что =1.

1.4 Интегральные показатели  и  (обобщенно – показатель *I*) могут быть спроецированы на *Q*-балльную шкалу: Для этого сначала оценивается диапазон изменения интегрального показателя (,), а затем показатель отображается на выбранную *Q* балльную шкалу по формуле (6):

. (6)

Например, для диапазона изменения интегрального (-100%;+100%) отображение на 100 балльную шкалу осуществляется по формуле (7):

. (7)

Учитывая то обстоятельство, что погрешность результатов социологических исследований, проведенных на выборках 500-1000 респондентов, составляет приблизительно 3,5-4,5%, можно рекомендовать отображение интегральных показателей на 10 балльную шкалу с округлением результата до целого значения:

. (8)

Для анализа временной динамики интегральных показателей предлагается использовать интегральные индексы:

, ();  (). (9)

Для формирования интегральных индексов  представляется целесообразным предварительное отображение интегральных показателей на балльную шкалу с тем, чтобы избежать затруднений, связанных с нулевыми значениями.

# Инструментарий

## Анкета получателя услуг

**АНКЕТА**

**по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг**

**в организациях социального обслуживания**

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы организации социального обслуживания, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

***I. Оценка информационной открытости и доступности***

1. ***Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг?***

* хорошо информирован(а)
* слабо информирован(а)
* не информирован(а)

1. ***Согласны ли Вы со следующими утверждениями?***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***да*** | ***скорее да*** | ***частично*** | ***скорее нет*** | ***нет*** |
| Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об этом учреждении | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Информация, которую я нахожу, является полной и достаточной | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Информация, которую я могу найти, является понятной для меня | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Информация, которую я получаю, является свежей и актуальной | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

II. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

1. ***Как вы оцениваете доступность и приспособленность помещения, в котором вы находитесь, для инвалидов, маломобильных граждан (оборудования входа для маломобильных граждан, наличие оборудования для слабовидящих и слабослышащих граждан)?***

* помещение полностью доступно
* помещение частично доступно (*укажите, что именно нужно исправить*)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* помещение не доступно (*укажите, что именно нужно исправить*)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ***Сколько вы ожидали приема специалиста при подаче документов, ожидании консультации в очереди последний раз?***

* До 10 минут
* 11-30 минут
* 30-60 минут
* 1 час и более
* Не могу оценить

***III. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания***

1. ***Как Вы оцениваете деятельность работников данного учреждения (их вежливость, доброжелательность, компетентность)?***

* На высочайшем уровне
* Скорее, на высоком уровне
* Удовлетворительно
* Оставляет желать лучшего
* Имеются значительные недостатки

1. ***А если говорить об отдельных аспектах, какую оценку Вы дадите сотрудникам учреждения по следующим параметрам?***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***На высочайшем уровне*** | ***Скорее, на высоком уровне*** | ***Удовлетворительно*** | ***Оставляет желать лучшего*** | ***Имеются значительные недостатки*** |
| А | Компетентность и профессионализм | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Б | Вежливость | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| В | Доброжелательность | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Г | Готовность прийти на помощь | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

IV. Удовлетворенность качеством оказания услуг

1. ***Укажите, пожалуйста, насколько Вас удовлетворяют различные параметры качества оказания услуг, выбрав один вариант – полностью удовлетворяет, частично удовлетворяет, не удовлетворяет. Если Вы не пользовались какими-либо услугами, отметьте вариант «не пользовался(лась)».***

| * **№** | **Параметр** | **полностью** | **частично** | **не удовлетворен(а)** | **не пользовался(лась)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * 1 | * Условия проживания в жилых комнатах организации социального обслуживания |  |  |  |  |
| * 2 | * Условия (помещение, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг, комфорт |  |  |  |  |
| * 3 | * Качество питания |  |  |  |  |
| * 4 | * Достаточность и исправность оборудования (аудио-, видеотехника, компьютеры, оборудования для проведения медицинских процедур) |  |  |  |  |
| * 5 | * Социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги |  |  |  |  |
| * 6 | * Оборудование санитарно-гигиенического помещения (туалета) для инвалидов |  |  |  |  |
| * 7 | * Качество уборки помещений, в которых вы находитесь |  |  |  |  |
| * 8 | * Оформление комнат |  |  |  |  |
| * 9 | * Освещение комнат |  |  |  |  |
| * 10 | * Температура в помещении |  |  |  |  |
| * 11 | * То, как хранятся Ваши личные вещи |  |  |  |  |
| * 12 | * Качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) |  |  |  |  |
| * 13 | * Порядок оплаты социальных услуг |  |  |  |  |
| * 14 | * Конфиденциальность предоставления социальных услуг |  |  |  |  |
| * 15 | * График посещения родственниками |  |  |  |  |
| * 16 | * Периодичность прихода социальных работников на дом |  |  |  |  |
| * 17 | * Оперативность решения вопросов сотрудниками |  |  |  |  |

1. ***Как бы Вы оценили, насколько изменилось качество жизни после получения услуг социального обслуживания?***

* изменения положительные (качество жизни стало выше)
* изменений нет
* изменения отрицательные (качество жизни стало ниже)
* пока не знаю, еще не получил(а) услугу

1. ***Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?***

* да
* нет
* пока не знаю

1. ***Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:***

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

1. Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению?
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

IV. Социально-демографический блок

***И еще несколько вопросов о вас. Информация останется анонимной и будет использована в обобщенном виде после статистической обработки. Если вы заполняете анкету как представитель пользователя социальными услугами, укажите, пожалуйста, информацию о пользователе.***

1. ***В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?***

* впервые
* повторно

1. ***Ваш пол?***

* мужской
* женский

1. ***Сколько вам полных лет? \_\_\_\_***
2. ***Каково Ваше семейное положение?***

* холост / не замужем / разведен(а) / вдовец (вдова)
* женат / замужем / гражданский брак

1. ***Каково Ваше образование?***

* неполное среднее
* среднее, среднеспециальное
* незаконченное высшее
* высшее, ученая степень

1. ***К какой из следующих групп по среднемесячному доходу на одного человека принадлежит Ваша семья?***

* менее 5 000 руб. на члена семьи
* 5 001–11 000 руб.
* 10 001–15 000 руб.
* 15 001–20 000 руб.
* 20 001–30 000 руб.
* 30 001–50 000 руб.
* 50 001–70 000 руб.
* 70 001 руб. и более

1. ***Являетесь ли Вы лицом с ограниченными возможностями здоровья?***

* да (*перейдите, пожалуйста, к вопросу 19*)
* нет

1. ***Каков характер Вашего ограничения по здоровью?***

* ограничение мобильности
* ограничение зрения
* ограничение слуха
* другое

*Дата заполнения «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.*

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ**

**В НАШЕМ ОПРОСЕ!**

## Анкета для руководителей учреждений

## 

**АНКЕТА**

**по показателям удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания**

Проводится независимая оценка качества социальных услуг в организациях социального обслуживания. Результаты анкетирования руководителей организаций социального обслуживания, пользователей социальными услугами и анализ статистической информации будут использованы для повышения эффективности работы организаций социального обслуживания. Просим Вас полно и правдиво ответить на вопросы следующей анкеты.

1. ***Какая информация отражена на информационных стендах, в брошюрах, размещенных в вашей организации?***

* перечень, порядок и условия получения социальных услуг
* тарифы
* контактная информация
* порядок рассмотрения жалоб по вопросам качества оказания услуг
* прочая информация (*укажите, пожалуйста, какая именно*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

1. ***Как вы оцениваете доступность и приспособленность 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)***?

* территория полностью оборудована
* территория частично оборудована (*укажите, что именно нужно исправить*)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* территория не оборудована (*укажите, что именно нужно исправить*)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ***Как вы оцениваете оборудованность входной зоны с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)***?

* полностью оборудовано
* частично оборудовано (*укажите, что именно нужно исправить*)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* не оборудовано (*укажите, что именно нужно исправить*)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ***Как вы оцениваете оборудованность санитарно-гигиенического помещения с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)***?

* полностью оборудовано
* частично оборудовано (*укажите, что именно нужно исправить*)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* не оборудовано (*укажите, что именно нужно исправить*)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ***Есть ли в помещении организации видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения?***

* есть
* нет

1. ***Есть ли в Вашей организации оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в Вашем учреждении?***

* есть
* нет

1. ***Как бы Вы оценили укомплектованность Вашей организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг? Укажите, пожалуйста, процент от штатных единиц, установленных в штатном расписании.***

|  |
| --- |
| % |

1. ***Какова 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. ***Укажите, пожалуйста, какое количество жалоб получателей социальных услуг на качество услуг было зарегистрировано на 100 получателей в течение последнего года в Вашей организации.***

* жалоб не зарегистрировано
* менее 5 (укажите кол-во )
* более 5 (укажите кол-во )

1. ***Ваши предложения, пожелания по повышению эффективность работы Вашей организации.***

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

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

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

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

*Дата заполнения «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.*

*ФИО заполнившего анкету\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Должность заполнившего анкету\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Название организации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

## Бланки контрольных закупок (по телефону, через сеть Интернет)

**Инструкция тайному покупателю (контрольная закупка по телефону)**

1. По каждому учреждению необходимо совершить звонок под легендой (легенды см. ниже). Важно: для каждого учреждения легенды не должны повторяться. Для КЗ №1 Вы используете легенду №1, для КЗ №2 – используете легенду №2 и т.д.
2. Звонить нужно строго в будние дни и рабочие часы учреждений (рабочие часы можно будет уточнить на сайте). Для учреждений, для которых базовая легенда не подходит, использовать вариант легенды 2.
3. По каждому учреждению в 4 КЗ звонки должны быть совершены в различное время: утро, день, послеобеденное время, время ближе к вечеру.
4. Будьте вежливы.
5. По результатам контакта Вам нужно внести в таблицу (формат Excel) балл результативности:

**1 – полностью результативный контакт (звонок отвечен, специалист предоставил информацию по вопросу),**

**0,5 – частично результативный контакт (звонок отвечен, но специалист предоставил не полную информацию по вопросу),**

**0 – контакт не результативный (контакт не состоялся / никакая информация не предоставлена).**

1. Также по результатам 4-х контактов просим вас в свободной форме описать свои впечатления об организации, сложившееся по телефону с точки зрения потенциального клиента, обращая внимание на вежливость специалиста(ов), общавшегося(ихся) с вами, владение информацией, скорость ответа на звонки, ваши рекомендации по улучшению консультирования потенциальных клиентов посредством телефона.

**Легенды (варьировать в соответствии с очередностью контакта)**

**Легенда № 1:**

**Вариант 1: Здравствуйте, меня интересует возможность разместить в вашем учреждении родственника. Что нам нужно для этого сделать?**

**Вариант 2: Меня интересуют приемные часы работы учреждения, я хотел(а) бы переговорить со специалистом лично.**

**Легенда №2**

**Здравствуйте, я хотел(а) бы навестить родственника. Подскажите, пожалуйста, график приема родственников – когда это можно будет сделать?**

**Легенда №3**

**Вариант 1: Здравствуйте, я хотел(а) бы получить информацию о тарифах – как я могу это сделать?**

**Вариант 2: Здравствуйте, мы хотели бы помочь учреждению вещами. Как это можно сделать?**

**Легенда №4**

**Здравствуйте, я хотел(а) бы оставить отзыв о работе учреждения. Подскажите, пожалуйста, каким образом я могу это сделать?**

**Бланк результатов контрольной закупки (КЗ) по телефону**

| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Телефон, сайт (посредством сайта уточняется – в случае недоступности – актуальный номер телефона)** | **Дата и время 1-й КЗ:**  \_\_ \_\_ 2016 г.  \_\_ \_\_ : \_\_ \_\_ | **Дата и время 2-й КЗ:**  \_\_ \_\_ 2016 г.  \_\_ \_\_ : \_\_ \_\_ | **Дата и время 3-й КЗ:**  \_\_ \_\_ 2016 г.  \_\_ \_\_ : \_\_ \_\_ | **Дата и время 4-й КЗ:**  \_\_ \_\_ 2016 г.  \_\_ \_\_ : \_\_ \_\_ | **Комментарий-впечатление по рез-м контактов** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Инструкция тайному покупателю (контрольная закупка посредством сети Интернет)**

1. Каждому учреждению необходимо отправить вопрос под легендой (легенды см. ниже).
2. Отправлять данные нужно следующим образом: через форму на официальном сайте (если есть, если нет – заменяем на e-mail).
3. Запросы должны быть отправлены в рабочие дни.
4. Будьте вежливы.
5. По результатам контакта Вам нужно внести в таблицу (формат Excel) балл результативности:

**1 – полностью результативный контакт (письмо отвечено, предоставлена информация по вопросу),**

**0,5 – частично результативный контакт (письмо отвечено, но специалист предоставил не полную информацию по вопросу),**

**0 – контакт не результативный (контакт не состоялся / никакая информация не предоставлена).**

1. Также по результатам просим вас в свободной форме описать свои впечатления об организации, сложившееся посредством электронных способов связи с точки зрения потенциального клиента, обращая внимание на вежливость специалиста(ов), общавшегося(ихся) с вами, владение информацией, скорость ответа на звонки, ваши рекомендации по улучшению консультирования потенциальных клиентов посредством e-mail’а / формы обратной связи на сайте.

**Легенды (варьировать)**

**Легенда № 1:**

**Я хотел(а) бы узнать насчет родственника. Расскажите, пожалуйста, есть ли у вас места, куда мы должны обратиться, какие документы предоставить.**

**Легенда №2**

**Подскажите, пожалуйста, график приема родственников.**

**Легенда №3**

**Где можно посмотреть тарифы?**

**Легенда №4**

**Здравствуйте, я хотел(а) бы оставить отзыв о работе учреждения. Подскажите, пожалуйста, здесь я могу его оставить? Отзыв дойдет до руководителя организации?**

**Бланк результатов контрольной закупки (КЗ) посредством электронных способов связи**

| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Адрес учреждения, телефон, e-mail, сайт** | **Дата и время КЗ:**  \_\_ \_\_ 2016 г. | **Комментарий-впечатление по рез-м** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |

## Бланк аудита сайтов учреждений

***Бланк аудита сайта***

***Учреждение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

1. ***Насколько доступной является следующая информация об учреждении***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***доступна*** | ***доступна с ограничениями*** | ***недоступна*** |
| 1.1. | полное наименование учреждения | 2 | 1 | 0 |
| 1.2. | сокращённое наименование учреждения | 2 | 1 | 0 |
| 1.3. | почтовый адрес | 2 | 1 | 0 |
| 1.4. | схема проезда | 2 | 1 | 0 |
| 1.5. | адрес электронной почты | 2 | 1 | 0 |
| 1.6. | структура учреждения | 2 | 1 | 0 |
| 1.7. | сведения об учредителе (учредителях) | 2 | 1 | 0 |
| 1.8. | учредительные документы | 2 | 1 | 0 |
| 1.9. | стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг | 2 | 1 | 0 |
| 1.10. | материально-техническое обеспечение учреждения | 2 | 1 | 0 |
| 1.11. | информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 2 | 1 | 0 |

1. Оцените доступность следующей информации

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***доступна*** | ***доступна с ограничениями*** | ***недоступна*** |
| 1 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | 2 | 1 | 0 |
| 2 | Режим, график работы | 2 | 1 | 0 |
| 3 | Контактные телефоны, адреса электронной почты | 2 | 1 | 0 |
| 4 | Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения | 2 | 1 | 0 |

1. Оцените доступность следующей информации

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***доступна*** | ***доступна с ограничениями*** | ***недоступна*** |
| 1 | порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти | 2 | 1 | 0 |
| 2 | результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями | 2 | 1 | 0 |
| 3 | предложения об улучшении качества деятельности учреждения (возможность оставить отзыв / задать вопрос специалисту, оставить жалобу) | 2 | 1 | 0 |
| 4 | план по улучшению качества работы учреждения | 2 | 1 | 0 |
| 5 | информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг | 2 | 1 | 0 |

1. Существует ли альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению?

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Да |
| 2 | Нет |

# Глава 1. Итоговый рейтинг по видам организаций

**Таблица 10. Итоговый рейтинг по видам организаций (max = 33)**

| **Учреждение** | **% достижения максимально возможного балла** | **Итоговый балл** | **Балл по критериям открытости и доступности информации об организации (max = 15)** | **Балл по критериям комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения (max = 8)** | **Балл по критериям времени ожидания предоставления услуги (max = 2)** | **Балл по критериям доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации (max = 3)** | **Балл по критериям удовлетворенности качеством оказания услуг (max = 5)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Социальной-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | **92.22** | **30.43** | 14.58 | 7.01 | 2.00 | 2.22 | 4.62 |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | **89.87** | **29.66** | 14.53 | 5.46 | 2.00 | 2.69 | 4.98 |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | **88.35** | **29.16** | 14.38 | 5.51 | 2.00 | 2.73 | 4.54 |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **96.38** | **31.81** | 14.89 | 6.97 | 2.00 | 2.98 | 4.96 |
| Партизанский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | **73.28** | **24.18** | 8.96 | 5.47 | 2.00 | 2.75 | 5.00 |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | **89.45** | **29.52** | 14.28 | 6.22 | 2.00 | 2.09 | 4.92 |
| Липовецкий психоневрологический интернат | **96.59** | **31.88** | 14.63 | 7.40 | 2.00 | 2.85 | 5.00 |
| Партизанский психоневрологический интернат | **81.52** | **26.90** | 13.19 | 5.86 | 2.00 | 1.67 | 4.19 |
| Майский психоневрологический интернат | **74.70** | **24.65** | 12.13 | 5.57 | 2.00 | 1.44 | 3.51 |
| Раздольненский психоневрологический интернат | **67.28** | **22.20** | 8.35 | 6.05 | 2.00 | 1.89 | 3.91 |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **88.39** | **29.17** | 14.47 | 6.16 | 2.00 | 1.85 | 4.69 |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **83.46** | **27.54** | 13.32 | 6.72 | 2.00 | 1.77 | 3.74 |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | **94.25** | **31.10** | 14.69 | 6.96 | 2.00 | 2.77 | 4.68 |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **83.95** | **27.70** | 14.63 | 5.36 | 2.00 | 1.68 | 4.03 |

**Диаграмма 1. Итоговый рейтинг учреждений (% достижения максимального балла)**

# Глава 2. Оценка открытости и доступности информации об организациях

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

* Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
* Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
* Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)
* Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации
* Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг
* Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг
* Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей открытости и доступности составляет 15.

**Таблица 11. Основные показатели открытости и доступности информации об организациях**

| Учреждение | **Итоговый балл (max = 15)** | Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (max = 3) | Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению  (max = 1) | Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.)  (max = 2) | Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг  (max = 2) | Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг  (max = 3) | Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг  (max = 3) | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (max = 1) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | **14.58** | 2.75 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 0.83 |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | **14.53** | 2.68 | 1.00 | 2.00 | 1.88 | 3.00 | 3.00 | 0.98 |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | **14.38** | 2.90 | 1.00 | 2.00 | 1.75 | 3.00 | 3.00 | 0.73 |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **14.89** | 2.93 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 0.96 |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | **8.96** | 2.00 | 0.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 0.96 |
| Арсеньевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | **14.28** | 2.58 | 1.00 | 2.00 | 1.75 | 3.00 | 3.00 | 0.96 |
| Липовецкий психоневрологический интернат | **14.63** | 2.88 | 1.00 | 2.00 | 1.75 | 3.00 | 3.00 | 1.00 |
| Партизанский психоневрологический интернат | **13.19** | 2.45 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 0.74 |
| Майский психоневрологический интернат | **12.13** | 2.35 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 0.78 |
| Раздольненский психоневрологический интернат | **8.35** | 1.75 | 0.00 | 1.00 | 0.75 | 2.00 | 2.00 | 0.85 |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **14.47** | 2.65 | 1.00 | 2.00 | 1.88 | 3.00 | 3.00 | 0.94 |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **13.32** | 2.38 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 0.94 |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | **14.69** | 2.85 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 0.84 |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **14.63** | 2.78 | 1.00 | 2.00 | 1.88 | 3.00 | 3.00 | 0.98 |

**Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Парус надежды»** по показателям доступности и открытости информации набрал очень высокий балл – 14.58 из 15 возможных. Для достижения максимального балла учреждению следует разместить информацию о тарифах на информационных стендах.

**Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»** также набрал практически максимальный балл – 14,53. Несколько снизили общий балл отдельные несоответствия информации на сайте 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» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов), а также не 100%-я результативность контрольных звонков в учреждение (см. Приложение 1. Результаты контрольной закупки).

**Уссурийский социально-реабилитационный центр** набрал высокий балл – 14,38. Несколько снизили общий балл отдельные несоответствия информации на сайте 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» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов), а также не 100%-я результативность контрольных звонков в учреждение (см. Приложение 1. Результаты контрольной закупки).

**Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних** набрал практически максимальный балл – 14,89. Для достижения максимального показателя необходимо устранить отдельные несоответствия информации на сайте порядку размещения согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов).

**Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба»** набрал баллы ниже среднего – 8,96. Такой низкий балл обусловлен тем, что на период проведения исследования официальный сайт учреждения не функционировал, в связи с чем учреждение получило нулевые баллы, связанные с представленностью информации в сети Интернет.

**Арсеньевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ласточка»** набрал высокий балл – 14,28. Для достижения максимального показателя необходимо устранить отдельные несоответствия информации на сайте порядку размещения согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов), а также разместить информацию о тарифах на общедоступном стенде учреждения; кроме того, зафиксирована не 100%-я результативность контрольных звонков в учреждение (см. Приложение 1. Результаты контрольной закупки).

**Липовецкий психоневрологический интернат** набрал высокий балл – 14,63. Несколько снизили общий балл отдельные несоответствия информации на сайте порядку размещения согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов), а также не 100%-я результативность контрольных звонков в учреждение (см. Приложение 1. Результаты контрольной закупки).

**Партизанский психоневрологический интернат** набрал 13,19 балла. Зафиксирован ряд несоответствий на сайте порядку размещения согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов), в том числе отсутствие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг. Следует также отметить, что значимая доля потребителей (26%) не удовлетворены доступностью информации.

**Майский психоневрологический интернат** набрал 12,13 балла. Зафиксирован ряд несоответствий на сайте порядку размещения согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов), в том числе отсутствие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, также на сайте отсутствует раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения. Следует также отметить, что значимая доля потребителей (22%) не удовлетворены доступностью информации.

**Раздольненский психоневрологический интернат** получил балл ниже среднего – 8,35. Снизил общий балл прежде всего нефункционирующий сайт, а также не 100%-я результативность контрольных звонков в учреждение (см. Приложение 1. Результаты контрольной закупки) и отсутствие на информационном стенде информации о тарифах.

**Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов** набрал высокий балл – 14,47. Зафиксирован ряд несоответствий на сайте порядку размещения согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов), а также не 100%-я результативность контрольных звонков в учреждение (см. Приложение 1. Результаты контрольной закупки).

**Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов** набрал 13,32 балла. Снизили общий балл отдельные несоответствия информации на сайте 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» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов), а также отсутствие на общедоступном стенде информации о порядке рассмотрения жалоб по вопросам качества оказания услуг.

**Дом-интернат для престарелых и инвалидов Пожарского района** продемонстрировал хорошие результаты – 14,69 балла. Снизили общий балл отдельные несоответствия информации на сайте 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» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов).

**Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов** также продемонстрировал хорошие результаты – 14,63 балла. Замечания касаются незначительных несоответствий информации на сайте требуемому порядке (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов), кроме того, зафиксирована не 100%-я результативность контрольных звонков в учреждение (см. Приложение 1. Результаты контрольной закупки).

Дополнительно получателям услуг в учреждениях задавались вопросы, касающиеся открытости и доступности информации. В таблице 12 отражены результаты опроса – указаны доли положительных ответов («да» и «скорее да»).

**Таблица 12. Дополнительные показатели открытости и доступности информации об организациях:   
удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации. Доля положительных ответов, в % к числу опрошенных по каждому учреждению**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | **Итоговый балл** | Я легко, не прилагая усилий, могу найти информацию об этом учреждении | Информация, которую я нахожу, является полной и достаточной | Информация, которую я могу найти, является понятной для меня | Информация, которую я получаю, является свежей и актуальной |
| Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | **98.7%** | 100.0% | 98.7% | 97.4% | 98.7% |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | **98.5%** | 98.0% | 98.0% | 100.0% | 98.0% |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | **84.3%** | 80.4% | 78.4% | 84.3% | 94.1% |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **99.1%** | 98.2% | 100.0% | 98.2% | 100.0% |
| Партизанский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | **95.6%** | 96.1% | 92.2% | 94.1% | 100.0% |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | **98.0%** | 98.0% | 100.0% | 95.9% | 98.0% |
| Липовецкий психоневрологический интернат | **100.0%** | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| Партизанский психоневрологический интернат | **89.0%** | 90.0% | 88.0% | 86.0% | 92.0% |
| Майский психоневрологический интернат | **81.5%** | 82.0% | 74.0% | 84.0% | 86.0% |
| Раздольненский психоневрологический интернат | **97.7%** | 96.4% | 96.4% | 98.2% | 100.0% |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **94.5%** | 98.0% | 96.0% | 94.0% | 90.0% |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **95.0%** | 94.0% | 94.0% | 96.0% | 96.0% |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | **74.0%** | 60.0% | 74.0% | 78.0% | 84.0% |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **92.5%** | 94.0% | 90.0% | 92.0% | 94.0% |

Как видно из таблицы, со стороны клиентов большинство учреждений не имеют нареканий уровню доступности, полноты, понятности и актуальности информации.

Следует провести работу по донесению информации до потребителей сотрудникам Дома-интерната для престарелых и инвалидов Пожарского района по показателям доступности, полноты и понятности информации.

Также в отношении Уссурийского социально-реабилитационного центра и Майского психоневрологического интерната фиксируются значимые доли не удовлетворенных полнотой и достаточностью информации.

# Глава 3. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения рассчитывается на основании следующих показателей:

* Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг
* Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных
* Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания
* Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг
* Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения составляет 8.

**Таблица 13. Основные показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения**

| Учреждение | **Итоговый балл**  **(max = 8)** | 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  (max = 4) | Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных  (max = 1) | Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания  (max = 1) | Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг  (max = 1) | Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных  (max = 1) |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | **7.01** | 3.50 | 0.82 | 1.00 | 0.81 | 0.88 |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | **5.46** | 1.50 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.96 |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | **5.51** | 2.50 | 0.45 | 1.00 | 0.89 | 0.67 |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **6.97** | 3.00 | 1.00 | 1.00 | 0.99 | 0.98 |
| Партизанский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | **5.47** | 2.00 | 0.47 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | **6.22** | 2.50 | 0.76 | 1.00 | 0.99 | 0.98 |
| Липовецкий психоневрологический интернат | **7.40** | 3.50 | 1.00 | 1.00 | 0.90 | 1.00 |
| Партизанский психоневрологический интернат | **5.86** | 2.00 | 0.94 | 1.00 | 1.00 | 0.92 |
| Майский психоневрологический интернат | **5.57** | 2.00 | 0.92 | 1.00 | 1.00 | 0.65 |
| Раздольненский психоневрологический интернат | **6.05** | 2.50 | 0.75 | 1.00 | 1.00 | 0.80 |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **6.16** | 2.50 | 0.86 | 1.00 | 0.88 | 0.92 |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **6.72** | 3.00 | 0.88 | 1.00 | 1.00 | 0.84 |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | **6.96** | 3.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.96 |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **5.36** | 2.50 | 0.56 | 1.00 | 0.50 | 0.80 |

По показателям комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения учреждения набрали от 5,3 до 7,4 балла.

В отношении всех учреждений отмечается неполная доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации категориям граждан с ограниченными возможностями здоровья (подробнее наличие/отсутствие условий отражено в таблице 14).

Создание условий для обслуживания категорий граждан с инвалидностью, ограничением мобильности должно стать приоритетным направлением.

Территории и входные группы всех учреждений так или иначе оборудованы с учетом требований доступности для категорий граждан с ограниченными возможностями здоровья, однако по части учреждений требуется дополнительная работа (конкретные рекомендации учреждениям указаны в Разделе 7).

Санитарно-гигиеническим помещением, полностью оборудованным с учетом потребностей инвалидов, обладают только 6 учреждений, в одном учреждении (Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба») помещение отсутствует, в остальных – оборудовано лишь частично.

Также только 6 учреждений оснащены видео-, аудиоинформаторами для лиц с нарушением функций слуха и зрения (в таблице 13 заливкой выделены учреждения, не обладающие данным оборудованием).

По результатам опроса пользователей высокий уровень неудовлетворенности доступностью условий зафиксирован в следующих учреждениях: Уссурийский социально-реабилитационный центр (удовлетворены только 45% опрошенных), Партизанский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба» (удовлетворены только 47%), Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов (56%).

Острый уровень неудовлетворенности условиями (благоустройство и содержание помещения организации) отмечается в Уссурийском социально-реабилитационном центре (удовлетворены только 67%) и Майском психоневрологическом интернате (65%).

Существенный уровень нехватки кадров отмечается в Хорольском доме-интернате для престарелых и инвалидов (штат укомплектован на 50%).

**Таблица 14. Уточняющие показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения: доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг: 1 балл – полностью соответствует, 0,5 балла – частично соответствует, 0 баллов – не соответствует / отсутствует**

| Учреждение | 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-, аудио-информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | 1.00 | 1.00 | 0.50 | 1.00 |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | 0.50 | 0.50 | 0.50 | 0.00 |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | 0.50 | 1.00 | 1.00 | 0.00 |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 0.50 | 1.00 | 0.50 | 1.00 |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | 0.50 | 0.50 | 0.00 | 1.00 |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | 1.00 | 0.50 | 1.00 | 0.00 |
| Липовецкий психоневрологический интернат | 0.50 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| Партизанский психоневрологический интернат | 0.50 | 0.50 | 1.00 | 0.00 |
| Майский психоневрологический интернат | 1.00 | 0.50 | 0.50 | 0.00 |
| Раздольненский психоневрологический интернат | 1.00 | 1.00 | 0.50 | 0.00 |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0.50 | 0.50 | 0.50 | 1.00 |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.00 |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 0.00 |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 0.50 | 0.50 | 0.50 | 1.00 |

# Глава 4. Оценка времени ожидания предоставления услуги

По времени ожидания предоставления услуги учреждения оценивались по показателям доли получателей услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания в соответствии со сроками, установленными при назначении данной услуги, и среднего времени ожидания приема. Максимально возможный балл – 2.

**Таблица 15. Основные показатели времени ожидания услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | **Итоговый балл (max = 2)** | Доля получателей услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания в соответствии со сроками, установленными при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных  (max = 1) | Среднее время ожидания приема к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей)  (max = 1) |
| Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | **2.00** | 1.00 | 1.00 |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | **2.00** | 1.00 | 1.00 |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | **2.00** | 1.00 | 1.00 |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **2.00** | 1.00 | 1.00 |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | **2.00** | 1.00 | 1.00 |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | **2.00** | 1.00 | 1.00 |
| Липовецкий психоневрологический интернат | **2.00** | 1.00 | 1.00 |
| Партизанский психоневрологический интернат | **2.00** | 1.00 | 1.00 |
| Майский психоневрологический интернат | **2.00** | 1.00 | 1.00 |
| Раздольненский психоневрологический интернат | **2.00** | 1.00 | 1.00 |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **2.00** | 1.00 | 1.00 |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **2.00** | 1.00 | 1.00 |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | **2.00** | 1.00 | 1.00 |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **2.00** | 1.00 | 1.00 |

Все учреждения получили максимальные баллы.

# Глава 5. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников организаций

Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников организаций складывалась из следующих показателей:

* Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных
* Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных
* 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

Максимально возможный балл – 3.

**Таблица 16. Основные показатели доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников организаций**

| Учреждение | **Итоговый балл** | Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных | 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 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | **2.22** | 0.90 | 0.91 | 0.41 |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | **2.69** | 1.00 | 0.98 | 0.71 |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | **2.73** | 0.92 | 0.84 | 0.97 |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **2.98** | 1.00 | 0.98 | 1.00 |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | **2.75** | 0.91 | 0.84 | 1.00 |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | **2.09** | 1.00 | 1.00 | 0.09 |
| Липовецкий психоневрологический интернат | **2.85** | 1.00 | 1.00 | 0.85 |
| Партизанский психоневрологический интернат | **1.67** | 0.82 | 0.82 | 0.03 |
| Майский психоневрологический интернат | **1.44** | 0.64 | 0.60 | 0.20 |
| Раздольненский психоневрологический интернат | **1.89** | 0.87 | 0.82 | 0.20 |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **1.85** | 0.91 | 0.94 | 0.00 |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **1.77** | 0.91 | 0.86 | 0.00 |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | **2.77** | 0.89 | 0.88 | 1.00 |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **1.68** | 0.86 | 0.82 | 0.00 |

Большинство учреждений получили высокие баллы со стороны пользователей услугами. Исключение составил Майский психоневрологический интернат, по которому около 40% клиентов не удовлетворены работой сотрудников – следует обратить внимание на нелояльность пользователей.

Для большинства же учреждений причиной снижения балла стал низкий показатель доли 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: только пять учреждений (Дом-интернат для престарелых и инвалидов Пожарского района, Липовецкий психоневрологический интернат, Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба», Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних, Уссурийский социально-реабилитационный центр) имеют в своем штате более 80% сотрудников, прошедших переподготовку; для остальных учреждений рекомендовано направлять сотрудников на курсы повышения квалификации / переподготовку.

**Таблица 17. Уточняющие и дополнительные показатели доброжелательности, вежливости, внимательность сотрудников организаций. Доля клиентов, положительно (ответы «да» и «скорее да») оценивающих вежливость, доброжелательность и внимательность сотрудников, в % к численности учреждения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | Вежливость | Доброжелательность | Готовность прийти на помощь |
| Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | 89.6% | 90.9% | 87.0% |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | 92.2% | 92.2% | 90.2% |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | 88.2% | 94.1% | 80.4% |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| Липовецкий психоневрологический интернат | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| Партизанский психоневрологический интернат | 82.0% | 82.0% | 84.0% |
| Майский психоневрологический интернат | 60.0% | 68.0% | 64.0% |
| Раздольненский психоневрологический интернат | 83.6% | 90.9% | 92.7% |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 90.0% | 92.0% | 94.0% |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 92.0% | 90.0% | 90.0% |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | 86.0% | 92.0% | 94.0% |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 86.0% | 86.0% | 88.0% |

# Глава 6. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг складывается из оценки следующих параметров:

* Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных
* Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных
* Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных
* 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)
* Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных

Максимально возможный балл – 5.

**Таблица 18. Основные показатели удовлетворенности качеством оказания услуг**

| Учреждение | **Итоговый балл (max = 5)** | Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных | 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) | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | **4.62** | 0.92 | 0.81 | 0.92 | 1.00 | 0.99 |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | **4.98** | 1.00 | 0.98 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | **4.54** | 0.94 | 0.73 | 0.88 | 1.00 | 1.00 |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | **4.96** | 1.00 | 0.98 | 0.98 | 1.00 | 1.00 |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | **5.00** | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | **4.92** | 1.00 | 0.94 | 0.98 | 1.00 | 1.00 |
| Липовецкий психоневрологический интернат | **5.00** | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| Партизанский психоневрологический интернат | **4.19** | 0.84 | 0.88 | 0.82 | 1.00 | 0.66 |
| Майский психоневрологический интернат | **3.51** | 0.81 | 0.57 | 0.71 | 1.00 | 0.41 |
| Раздольненский психоневрологический интернат | **3.91** | 0.94 | 0.80 | 0.83 | 1.00 | 0.34 |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **4.69** | 0.96 | 0.87 | 0.86 | 1.00 | 1.00 |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **3.74** | 0.67 | 0.78 | 0.82 | 0.50 | 0.98 |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | **4.68** | 0.92 | 0.95 | 1.00 | 1.00 | 0.82 |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | **4.03** | 0.80 | 0.76 | 0.70 | 1.00 | 0.77 |

**Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Парус надежды»** по показателям удовлетворенности качеством услуг получил высокий балл – 4,62. Несколько снизил показатель неполная удовлетворенность отдельными условиями оказания услуг (см. таблицы 19, 20).

**Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»** набрал практически максимальный балл – 4,98.

**Уссурийский социально-реабилитационный центр** также набрал высокий балл – 4,54. Несколько снизил показатель неполная удовлетворенность отдельными условиями оказания услуг (см. таблицы 19, 20).

**Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних** набрал практически максимальный балл – 4,96.

**Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба»** набрал максимальный балл – 5.

**Арсеньевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ласточка»** набрал практически максимальный балл – 4,92.

**Липовецкий психоневрологический интернат** набрал максимальный балл – 5.

**Партизанский психоневрологический интернат** набрал 4,19 балла. По каждому из параметров, входящих в оценку удовлетворенности, получен не максимальный балл; прежде всего балл был снижен долей ниже среднего по параметру готовности рекомендовать учреждение друзьям и родственникам (только 66% готовы рекомендовать), но стоит отметить, что все психоневрологические интернаты получили сниженные баллы по этому пункту, что, с нашей точки зрения, обусловлено характером учреждения (предполагаем, что часть опрошенных не то, что не хотят рекомендовать конкретное учреждение, а не хотят «рекомендовать» оказаться в такой жизненной ситуации).

**Майский психоневрологический интернат** показал результат ниже среднего – 3,51 балла. Отмечаются значимые доли неудовлетворенности работой учреждения по всем параметрам.

**Раздольненский психоневрологический интернат** получил 3,91 балла. По каждому из параметров, входящих в оценку удовлетворенности, получен не максимальный балл.

**Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов** набрал практически максимальный балл – 4,69.

**Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов** набрал 3,74 балла. Снизили общий балл прежде всего низкий показатель тех, кто оценивает изменения в жизни после обращения за услугами как положительные (только 67%, остальные изменений не отметили), неудовлетворенность отдельными аспектами условий получения услуг (см. таблицы 19, 20), а также зарегистрированная официальная жалоба.

**Дом-интернат для престарелых и инвалидов Пожарского района** продемонстрировал хорошие результаты – 4,68 балла.

**Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов набрал 4,03 балла**, не добрав долей баллов по каждому из параметров, входивших в оценку удовлетворенности.

Таблицы 19 и 20 позволяют увидеть уровень удовлетворенности отдельными параметрами условия предоставления социальных услуг, здесь и далее – значком \* отмечены показатели, которые учитывались, согласно методическим рекомендациям, в расчете оценки уровня удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг со стороны пользователей. Доля удовлетворенности ниже 70% может сигнализировать о проблемной области учреждения.

**Таблица 19. Уточняющие показатели удовлетворенности качеством оказания услуг: удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг. Доля тех, кто положительно оценивает параметры предоставления социальных услуг, % к числу ответивших по каждому учреждению. Начало таблицы. \* – показатель, учитывавшийся при расчете уровня удовлетворенности предоставления социальных услуг**

| Учреждение | Условия проживания в жилых комнатах организации социального обслуживания\* | Условия (помещение, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг, комфорт\* | Качество питания\* | Достаточность и исправность оборудования\* | Социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги\* | Оборудование санитарно-гигиенического помещения (туалета) для инвалидов\* | Качество уборки помещений, в которых вы находитесь\* | Оформление комнат |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | 88.2% | 87.8% | 82.5% | 82.0% | 78.9% | 64.9% | 89.6% | 90.8% |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | 96.1% | 96.1% | 98.0% | 84.3% | 98.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | 62.1% | 66.7% | 84.4% | 67.3% | 46.7% | 72.7% | 83.7% | 78.0% |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 100.0% | 98.2% | 100.0% | 98.1% | 100.0% | 89.3% | 98.2% | 96.4% |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 98.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| Арсеньевский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | 100.0% | 98.0% | 100.0% | 91.8% | 94.7% | 88.9% | 100.0% | 98.0% |
| Липовецкий психоневрологический интернат | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| Партизанский психоневрологический интернат | 79.6% | 91.7% | 87.8% | 81.6% | 90.0% | 82.0% | 88.0% | 66.0% |
| Майский психоневрологический интернат | 68.0% | 65.3% | 54.0% | 62.0% | 46.0% | 44.0% | 60.0% | 52.0% |
| Раздольненский психоневрологический интернат | 78.2% | 80.0% | 74.5% | 83.3% | 64.3% | 79.6% | 92.7% | 72.7% |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 88.0% | 92.0% | 90.0% | 89.4% | 88.0% | 86.0% | 94.0% | 84.0% |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 82.0% | 84.0% | 68.0% | 48.9% | 88.0% | 93.9% | 98.0% | 90.0% |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | 98.0% | 96.0% | 100.0% | 89.8% | 68.0% | 88.0% | 100.0% | 96.0% |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 78.0% | 80.0% | 92.0% | 59.2% | 68.0% | 71.1% | 94.0% | 81.6% |

**Таблица 20. Уточняющие показатели удовлетворенности качеством оказания услуг: удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг. Доля тех, кто положительно оценивает параметры предоставления социальных услуг, % к числу ответивших по каждому учреждению. Окончание таблицы. \* – показатель, учитывавшийся при расчете уровня удовлетворенности предоставления социальных услуг**

| Учреждение | Освещение комнат | Температура в помещении | То, как хранятся личные вещи\* | Порядок оплаты социальных услуг\* | Конфиденциальность предоставления социальных услуг\* | График посещения родственниками\* | Периодичность прихода социальных работников на дом\* | Оперативность решения вопросов сотрудниками\* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | 88.3% | 72.7% | 64.4% | 66.7% | 92.6% | 73.5% | 83.9% | 91.8% |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | 100.0% | 100.0% | 96.1% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | 82.0% | 84.0% | 67.6% | 50.0% | 98.0% | 84.6% | 77.8% | 84.0% |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 96.4% | 100.0% | 98.2% | 100.0% | 97.9% | 94.4% | 100.0% | 100.0% |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 95.9% | 100.0% | 100.0% |
| Арсеньевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | 98.0% | 98.0% | 97.9% | 100.0% | 100.0% | 89.7% | 73.7% | 89.8% |
| Липовецкий психоневрологический интернат | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
| Партизанский психоневрологический интернат | 88.0% | 98.0% | 80.0% | 93.5% | 93.8% | 92.3% | 90.6% | 90.0% |
| Майский психоневрологический интернат | 68.0% | 68.0% | 54.0% | 58.3% | 51.1% | 42.9% | 73.5% | 64.6% |
| Раздольненский психоневрологический интернат | 87.3% | 78.2% | 72.2% | 80.0% | 93.2% | 86.2% | 75.0% | 82.4% |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 92.0% | 92.0% | 80.0% | 91.7% | 93.8% | 94.0% | 58.3% | 92.0% |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 90.0% | 92.0% | 96.0% | 34.7% | 60.0% | 98.0% | 66.7% | 94.0% |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | 90.0% | 100.0% | 98.0% | 98.0% | 100.0% | 95.8% | 100.0% | 97.8% |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 90.0% | 88.0% | 78.0% | 87.8% | 85.7% | 8.3% | 100.0% | 87.8% |

# Глава 7. Рекомендации в отношении повышения качества услуг

**Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Парус надежды»**

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

* Разместить информацию о тарифах на общедоступном информационном стенде.

В сфере комфортности предоставления услуг и доступности их получения:

* Установить пандус и перила на входе.
* Расширить площади санитарно-гигиенических помещений с учетом нужд граждан с ограниченной мобильностью.
* Укомплектовать штат до 100%.
* По возможности организовать автобусную остановку ближе к Центру.
* Предоставить учреждению транспорт для перевозки детей.
* Повысить качество охраны.
* Заменить на территории качели на более безопасные.

В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников:

* Направить сотрудников на курсы повышения квалификации, профессиональной подготовки.

В сфере удовлетворенности качеством оказания услуг:

* Повысить качество питания, разнообразить меню.
* Пересмотреть условия хранения личных вещей проживающих (индивидуальные шкафчики).
* Продолжить работу по совершенствованию программного сопровождения реабилитационного процесса, внедрение современных социальных технологий, развитие нестационарных услуг семьям.
* Ввести ставку психиатра, логопеда.
* Ввести занятия ЛФК.
* Оборудовать спортзал, организовать дополнительные спортивные занятия, секции.

**Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Надежда»**

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

* Привести информацию на сайте 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» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов).

В сфере комфортности предоставления услуг и доступности их получения:

* Разместить тактильные дорожки на территории учреждения и тактильные табличке на входе.
* Полностью оборудовать санитарно-гигиенические помещения с учетом нужд маломобильных категорий пользователей.
* Приобрести для учреждения видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников:

* Направить сотрудников на курсы повышения квалификации, профессиональной подготовки.

**Уссурийский социально-реабилитационный центр**

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

* Привести информацию на сайте 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» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов).

В сфере комфортности предоставления услуг и доступности их получения:

* Приобрести переносные пандусы для всех отделений учреждения.
* Приобрести для учреждения видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.
* Укомплектовать штат до 100%.
* Обустроить детскую площадку.

В сфере удовлетворенности качеством оказания услуг:

* Повысить комфортность проживания в жилых комнатах.
* Расширить ассортимент социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, увеличить их регулярность.
* Обновить оборудование, мебель.
* Пересмотреть условия хранения личных вещей проживающих (индивидуальные шкафчики).
* Приобретение дополнительного компьютерного оборудования, оргтехники, подключение к сети Интернет отделения социальной реабилитации (стационарное отделение), дополнительных компьютерных программ различного профиля.
* Ввести занятия ЛФК.
* Ввести ставки дефектолога, логопеда.
* Организовывать юридические консультации для клиентов.
* Оборудовать кабинет физиотерапии, профилактической медицины.

**Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних**

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

* Устранить отдельные несоответствия информации на сайте порядку размещения согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов).

В сфере комфортности предоставления услуг и доступности их получения:

* Оборудовать территорию с учетом потребностей граждан с ограниченными возможностями здоровья (ограничением мобильности, проблемами со зрением).
* Осуществить капитальный ремонт: расширение дверного проема, замена санитарного оборудования, переоборудование системы канализации, ремонт душевых.

В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников:

* Продолжить работу по повышению статуса профессии, уровня знаний и компетентности работников социальной сферы, притока молодых кадров, предупреждению профессионального выгорания работников

**Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дружба»**

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

* Наладить работу сайта.

В сфере комфортности предоставления услуг и доступности их получения:

* Оборудовать территорию и входную зону с учетом нужд граждан с ограниченными возможностями здоровья (автоматическая система открывания).
* Оборудовать места отдыха теневыми навесами, скамейки.
* Оборудовать здание селекторной связью.
* Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с учетом нужд граждан с ограниченными возможностями здоровья, добавить биде в туалетную комнату.
* Увеличить площади жилых комнат, снизить плотность заселения получателей услуг.

В сфере удовлетворенности качеством оказания услуг:

* Развивать комплекс для реабилитации инвалидов.

**Арсеньевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Ласточка»**

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

* Устранить отдельные несоответствия информации на сайте порядку размещения согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов).
* Разместить информацию о тарифах на общедоступном информационном стенде.

В сфере комфортности предоставления услуг и доступности их получения:

* Приобрести для учреждения видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.
* Оборудовать входную зону с учетом потребностей категорий граждан с ограниченными возможностями здоровья (пандусы, перила, широкий проем).
* Оборудовать туалет для маломобильных пользователей услугами.
* Обеспечить доступ для маломобильных категорий граждан на 2-й этаж учреждения.
* Приобретение транспортного средства для маломобильных получателей услуг.

В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников:

* Направить сотрудников на курсы повышения квалификации, профессиональной подготовки.

В сфере удовлетворенности качеством оказания услуг:

* Организовать посещение бассейна, спортивных секций.
* Ввести ставки логопеда, дефектолога, психолога.
* Увеличить количество экскурсий.
* Организовывать лекции, семинары для родителей, опекунов.

**Липовецкий психоневрологический интернат**

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

* Устранить отдельные несоответствия информации на сайте порядку размещения согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов).

В сфере комфортности предоставления услуг и доступности их получения:

* Оборудовать территорию с учетом потребностей граждан с ограниченными возможностями здоровья (ограничением мобильности, проблемами со зрением).
* Укомплектовать штат до 100%.
* Провести капитальный ремонт котельной. Заменить трубопровод по территории учреждения.

В сфере удовлетворенности качеством оказания услуг:

* Ввести ставку психолога.
* Увеличить количество культурных, спортивных и пр. мероприятий.

**Партизанский психоневрологический интернат**

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

* Устранить отдельные несоответствия информации на сайте порядку размещения согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов).
* Разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайте.

В сфере комфортности предоставления услуг и доступности их получения:

* Перенести автобусную остановку ближе к учреждению.
* На территории учреждения оборудовать пешеходную зону с установкой поручней и скамеек для отдыха.
* Приобрести для учреждения видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников:

* Направить сотрудников на курсы повышения квалификации, профессиональной подготовки.

В сфере удовлетворенности качеством оказания услуг:

* Сделать жилые помещения более уютными, освежить оформление комнат.
* Создать условия для занятий спортом (тренажерный зал, секции).
* Увеличить количество культурных, развлекательных мероприятий для клиентов.
* Организовать возможность доступа к Интернету.
* Ввести консультации с психологом.

**Майский психоневрологический интернат**

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

* Устранить отдельные несоответствия информации на сайте порядку размещения согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов).
* Разместить информацию о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на сайте.
* Добавить на сайт раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения.

В сфере комфортности предоставления услуг и доступности их получения:

* Разместить в учреждении тактильные средства информации.
* Переоборудовать санитарно-гигиенические помещения с учетом нужд маломобильных категорий граждан: увеличение ширины дверного проема, установка поручней.
* Приобрести для учреждения видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников:

* Направить сотрудников на курсы повышения квалификации, профессиональной подготовки.
* Повысить уровень вежливости, доброжелательности по отношению к получателям услуг, оперативности решения их вопросов: рекомендуется проведение дополнительных разъяснительных мероприятий (тренингов, семинаров, лекций), направленных на повышение культуры коммуникации с клиентами.

В сфере удовлетворенности качеством оказания услуг:

* Повысить комфортность помещений учреждения, в том числе жилых: обновить мебель и оборудование, сделать ремонт, сделать помещения более уютными, улучшить уровень освещения и климатические условия.
* Повысить качество питания и разнообразить меню.
* Повысить качество социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, увеличить их регулярность.
* Увеличить частоту уборки помещений, провести генеральную уборку.
* Пересмотреть условия хранения личных вещей клиентов.
* Упростить процедуру оплаты услуг.
* Пересмотреть график посещения родственниками.
* Развивать информационные ресурсы учреждения.
* Ввести консультации с психологом.
* Организовать возможность доступа к Интернету.
* Увеличить количество развлекательных, культурных мероприятий, экскурсий.

**Раздольненский психоневрологический интернат**

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

* Обеспечить работу сайта.
* Разместить информацию о тарифах на общедоступном информационном стенде.

В сфере комфортности предоставления услуг и доступности их получения:

* В жилом корпусе №5 оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с учетом нужд маломобильных категорий граждан.
* Приобрести для учреждения видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.
* Оснащение интерната соответствующим транспортом для маломобильных клиентов.

В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников:

* Направить сотрудников на курсы повышения квалификации, профессиональной подготовки.

В сфере удовлетворенности качеством оказания услуг:

* Повысить качество социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, увеличить их регулярность.
* Реконструкция и планирование строительства жилых корпусов для размещения в комнатах проживающих не более двух человек, с учетом потребности и личных пожеланий самих проживающих.
* Организовать посещение бассейна.
* Обустроить спортивные площадки.
* Ввести ставки психолога, логопеда, физиотерапевта.

**Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов**

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

* Устранить отдельные несоответствия информации на сайте порядку размещения согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов).

В сфере комфортности предоставления услуг и доступности их получения:

* На территории учреждения провести ремонт твердого покрытия с нанесением тактильной разметки.
* Оснастить санитарно-гигиенические помещения кнопками вызова помощника.
* Отремонтировать крыльцо с установкой пандусов.
* Устранить внутри учреждения дверные пороги, препятствующие проезду инвалидов-колясочников, расширить дверные проемы.
* Укомплектовать штат до 100%.
* Оборудовать на территории места для отдыха (лавочки, беседки).

В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников:

* Направить сотрудников на курсы повышения квалификации, профессиональной подготовки.

В сфере удовлетворенности качеством оказания услуг:

* Повысить частоту посещения социальных работников.
* Добавить аптечный киоск.
* Увеличить частоту парикмахерских услуг.

**Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов**

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

* Разместить на общедоступном стенде информацию о порядке рассмотрения жалоб по вопросам качества оказания услуг.
* Устранить отдельные несоответствия информации на сайте порядку размещения согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов).

В сфере комфортности предоставления услуг и доступности их получения:

* Приобрести для учреждения видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.
* Установить кнопку сигнализационного вызова.

В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников:

* Направить сотрудников на курсы повышения квалификации, профессиональной подготовки.

В сфере удовлетворенности качеством оказания услуг:

* Повысить качество питания и разнообразить меню.
* Обновить оборудование.
* Повысить частоту посещения социальных работников.
* Упростить порядок оплаты услуг.
* Организовать возможности занятием спорта (тренажеры, уличные тренажеры, спортивный зал, занятия ЛФК)
* Ввести услуги массажа, физиотерапии, флюрокабинета
* Обеспечить бесперебойное снабжение гигиеническими товарами (в т.ч. памперсами) клиентов

**Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район**

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

* Устранить отдельные несоответствия информации на сайте порядку размещения согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов).
* Провести работу по донесению информации до потребителей сотрудникам Дома-интерната для престарелых и инвалидов Пожарского района по показателям доступности, полноты и понятности информации (предполагаем, что сложному контингенту учреждения из-за проблем со зрением, в связи с ментальными заболеванию не доступны традиционные каналы информирования и следует проводить большее количество личных встреч, собраний с потребителями услуг).

В сфере комфортности предоставления услуг и доступности их получения:

* Приобрести для учреждения видео-, аудиоинформаторы для лиц с нарушением функций слуха и зрения.
* Установить пандус на входе.

В сфере удовлетворенности качеством оказания услуг:

* Повысить качество социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг, увеличить их регулярность.
* Организовать возможность посещения клиентами узких специалистов.
* Ввести услугу массажа.

**Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов**

В сфере открытости и доступности информации об учреждении:

* Устранить отдельные несоответствия информации на сайте порядку размещения согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания» (см. Приложение 2. Результаты аудита сайтов).

В сфере комфортности предоставления услуг и доступности их получения:

* Установить пандус на крыльцо парадного входа.
* Расширить дверные проемы в санитарно-гигиенических помещениях.
* Укомплектовать штат до 100%, в том числе возможно привлечение специалистов со стороны (психолога, юриста).

В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников:

* Направить сотрудников на курсы повышения квалификации, профессиональной подготовки.

В сфере удовлетворенности качеством оказания услуг:

* Обновить оборудование.
* Пересмотреть график посещения родственниками.
* Ввести консультации психолога.

# ПРИЛОЖЕНИЕ

## Приложение 1. Результаты контрольной закупки по телефону

**Таблица П1. Результаты контрольной закупки по телефону (1 – полностью результативный контакт, 0,5 – частично результативный контакт, 0 – контакт не состоялся)**

| **№ п/п** | **Наименование учреждения** | **Телефон, сайт (посредством сайта уточняется – в случае недоступности – актуальный номер телефона)** | **Дата и время 1-й КЗ:**  24.10. 2016 г.  09-00:11-00 | **Дата и время2-й КЗ:**  25.10.2016 г.  11-00:13-00 | **Дата и время3-й КЗ:**  26.10.2016 г.  13-00:15-30 | **Дата и время4-й КЗ:**  27.10.2016 г.  15-30:18-00 | **Комментарий-впечатление по рез-м контактов** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | КГБУСО "Социальной-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | 8 (423) 2497327  http://[**parus**-nad.ru](http://yandex.ru/clck/jsredir?from=yandex.ru%3Bsearch%2F%3Bweb%3B%3B&text=&etext=1240.j13ObuIa_oxAK_M2U00iQdL4FcmbigR1PDal1B4SzABVaNxG7-YUqUANZH_6IKX0C8Ok7WuCkri-bKbvc7HRiPAMgrz_UrnfyLvUaw5nK4ctcq9Wg98IaDxli69WPlp1S22CGcpfmy4R1kqjiWKIPuHOo-7RntsTUBKvg7Tvcw11L7iT66U-mF7IwHiz-vAMN4C5cOdp3X96RA4z-XoUk73pAvHhOF1g9N4ScyiHiAA.66e9bef625864f18c4a27958481a6bc9b6a6dd23&uuid=&state=PEtFfuTeVD4jaxywoSUvtJXex15Wcbo_WC5IbL5gF2nA55R7BZzfUbx-UGhzxgeV&data=UlNrNmk5WktYejR0eWJFYk1LdmtxcnVmdjdtZWJFQklvZmhVWU9SVTdMSTFhUG1xS0dDeDlUOUhnNEszUGVKUTdjdjF2TXE3VENEdzkxQVRsTTBnc1I0dnBZeDRERVRfN2plcW9ZS1Bnbnc&b64e=2&sign=d1c0daf679e39767b043d94d9ec03134&keyno=0&cst=AiuY0DBWFJ5Hyx_fyvalFJA-jBiQ2vbc5k2yVRy69h3CeUo-tv7pe1fS45sgJDqBEVK5OUqd79FTSOC4LeIA9i9me0o3cdPSrbhBM2BIrKZPQiZstCzMc8Tx6QvCB2UkOW6Mj7vR-pu0GL91lnTUJzZSkt-1F8Xvw9yiHu0y6f5Aou8h82ZmYpBZno20G-MLSJDniuAR5JMC9-r0kFe225I9tUAx5_K3sdgY8DT-9IEn3OiDiXP4MVCdenGj1UeQaJ27pJP89I3odctkPEmzGcxEpl1JRiHy5l4sXyb-AIOI4XZaARspafyZKS6loPcUQZCVV3k_3WEiv4I3SJHQTthT-Syybnp-C7m2Co9mfyhICP5-mZ-edTNQVV-RHQGvn3eMT_kDSKuYcWU4wrHuV4cAqRX_xDzd-hPxQy9sNst4C7bX9a2IiUMNaBp7Q6-H4KHm2KyZfO6TLCVB_UuOHpci_GK4M9YMUtl6z5xJF3f2GYMi96A4Z1SzNIrEokm3_DdnoWPFDFV56lf8RLLuKunAmBIHoLuR&ref=orjY4mGPRjk5boDnW0uvlrrd71vZw9kpRGJgA8ksnblaWTqWnKJoB1g67eKZbhGPfJ2sobIhaIhpGQKUDNiJce3TuSA7sotE8Soa3TGbcev2qTaGk5sRg-HuPPKeYWEtsQCq71sn3jYn2fqBVmt0xGFDyxjcu73xx4D9LtADYTrDtIraHcPwMIXzkYnfZBLADFnHQmc0z7HOizlpJrRh7LRzDhdk9ouH9HrGk0lAEyQZYyGfZ2GJ4-oCbNCtfL0QHEDD6YA4dKDzJeTCqUfeZCvVJGjUEuEfhk9LTfxocoUZDZq06BnjeaTEzMq4TPVcXPEcuaTPz67dc1i7TwuLWcYlodMaOzqq7ZGjC5Q_G0tuXJQBb6_olzTZCtcfT5p3tEuvzB3ebLnWw_YXbgL2OTTqY3dxr7EEPBDZmc84mwy9NvmO_d4fruh7_YdraxpGeI0LLei-nBW1RbR4i3qz_D3OiWf-u1xQJisGolPKVf0ycHsr4QMnikHBKxJ6jWExhRhvFYNU3Q8SaKOnITJv8FOTZDodFhu-7uI1FrW9EWaaYDns24AwgxelA1HHMCkYdMEYnW7F7tob0S-6xJ9JnqZ3oMguCNNXXyLGbRQhF1rBFu6lslFtgMpllJRgO5w_kY1U_kZKYVS74RZwUMZtp_X9fvrzYPpUH-mP7-Ep9Zg&l10n=ru&cts=1479116306553&mc=2.807354922057604)/ | 1 | 1 | 1 | 1 | Отвечали на все вопросы, очень доброжелательно настроенные. |
| 2 | КГБУСО "Дальнереченский соиально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | 8(423) 5621196 | 1 | 1 | 1 | 0.5 | В целом получил ответы на свои вопросы, но один из специалистов не справилась и перевела на другого, который уже дал развернутый ответ. |
| 3 | КГБУСО "Уссурийский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних" | 8(423) 4345408 | 1 | 1 | 1 | 0 | В целом остался доволен, правда на вечерний звонок никто не поднял трубку. |
| 4 | КГБУСО "Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних" | 8(423) 3742463  http://[artem-src.ru](http://yandex.ru/clck/jsredir?from=yandex.ru%3Bsearch%2F%3Bweb%3B%3B&text=&etext=1240.KDinpVVyC-MZtgsfKtaiwTTG-1LOMgZmYKjg30HHUOcmQZzU9eI84ZbNtYmhZaw1dmZuERC96ztbAyBxdzKjBbjLeT2d3whES8uxj9si5Q7W4CEVFq3CQfh6aQmrkIuZaLdLbaxMG_T0XqOIUcEsgGqOdBbGZxe8MJrU5GKpsjruAU9ie3CFay9X7Nd-oY2t3zp81oYCbcOWrAoCfMJ1xyaQwZbGDhSPRsRjgxLnAtc.5bab06f9a025192c8ec54e5a59ecd9ca5e6af4fd&uuid=&state=PEtFfuTeVD4jaxywoSUvtJXex15Wcbo_WC5IbL5gF2nA55R7BZzfUbx-UGhzxgeV&data=UlNrNmk5WktYejR0eWJFYk1Ldmtxazg3eHB3U3VWYU1relJhNGpjVkJ5ck5nbDlwZUpjM2p1SG45THRzZVV3d0t2LThYSWFyU1BoeWZfU0pTbzlFbFlTUkpTd0Y1ZGRk&b64e=2&sign=31bf97004bd0650018c3d6e3929b8496&keyno=0&cst=AiuY0DBWFJ5Hyx_fyvalFJA-jBiQ2vbc5k2yVRy69h3CeUo-tv7pe1fS45sgJDqBEVK5OUqd79FTSOC4LeIA9i9me0o3cdPSrbhBM2BIrKZPQiZstCzMc8Tx6QvCB2UkOW6Mj7vR-pu0GL91lnTUJzZSkt-1F8Xvw9yiHu0y6f5Aou8h82ZmYpBZno20G-MLSJDniuAR5JMC9-r0kFe225I9tUAx5_K3sdgY8DT-9IG528sgR8A9tFwVrTRiVtZUuV8_RWXD4JwT4Lsdb8PBFSHKd0h_0qcpjpnOp_bgf1aZLWTX2PWIIW5TtLwWtn0KEQyNSBv7VcQQyMzq17rYUxL4nx0K0mC76aLzPCpxcyvW54edqzveHMc30LYWRdGE4JRztbpew0l90UU21B4Bmcvmf5rTbjFG9xhGkZMmJsLMJikGdpE6pavVn6e-LPYdtAZmmIVURUi57oUE-30FP9l8X0kBHY-b7pX5DOeAm6SUtin77n8AXUE1ZimqValbYVzl1TNMzXaJ4vP9c62oj79D3YobKMmc&ref=orjY4mGPRjk5boDnW0uvlrrd71vZw9kpPHHY9yCP1FMObwbsIPz_thYkE3C9ssmTi0IGf4PZMiUPhwcoTbUNlNZiUfTv-G9o4Ktp8XlsgmJtm3DrVP7CvIBNwTqueL5-n2k-PC5n09g_SKyI_JP7bc2wLRt9qrHiRK_CEf9nEw_yhTV4RJ9cfXcaGGCjdj1mGs5d4TPI2_GyjKlJR5TrBVVoRfWhNPUPTlj1LWfipms6MpsVNXucr_YKf5QsnJSyMCUeoYpsFHSB8mPx6ZKpK8OLti6wAB6MdvaXbVoynGpBoAZtEQYaFY_bpyvdcU_uGxg_riXvfPUH3Dno44ahIcnV7MUE_5GAJpIO9TzjfoHpQRDOYPlyaItuan7i7aD__oX23rnlgdZ2zaMix8nurb6Um4uaG2v7TTOcvUiZ7mS92TanQaSt4J8AfDXMFktidKHxH79hRxn2qfiNBiaubUMsFYmBgAm3iRMPYuYUMh_wLIjrVSZ47Bu6RVE6gVFglpmhgey9lWMRvs36S9OnBZ_bB1-yBVxnwQ3wow7QIP4z9KBkyM9z1qK5v_wX-v8HYXfDk1opUkbpqh3fQ7RDPKLUb6R0i1WQwmrCvZMtmCdYWg5mUibGoF03wBz-pBLcTKVptGXEBV4W7g0dpbjYAZU8MZnd8d-JDcGwzNC3iy2i_8bmqEP5vHOoDosuwyE7z_8QOo61GKjJfdQeQCi32Zoqb9-aG_emaoZFufvCFeZm1HPiu56yvfClSK7ZZ0-goy7bkb0m2O-fOAOnaWmDyKtIpfxeLQQwvcuBsCFs0hiAMcByQT20bwW5A6ykkhb2ut5xOXtnxf0y4sfejvg_Q2OrVpdDBV0UQsrKcyF4N7-OvjVCuYL-FVL_uX4I1sHp7EuEYXiO)/ | 1 | 1 | 1 | 1 | Очень остался доволен, даже рекомендовал специалист узнав мою легенду, попробовать не сдаваться и попытаться пока поработать просто со специалистом, а не отдавать ребенка на полную реабилитацию. |
| 5 | КГБУСО "Партизанский социально реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | 8(423) 6369976 | 1 | 1 | 1 | 1 | Остался доволен, каждый раз люди отвечали очень компетентно на все вопросы. |
| 6 | КГАУСО "Арсеньевский социально реабилитационный ццентр для несовершеннолетних "Ласточка" | 8(423) 6132448  http://arslastochka.ucoz.ru/ | 1 | 0.5 | 1 | 1 | На один звонок не смог получить ответа, потому что психолог был занят. |
| 7 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Липовецкий психоневрологический интернат" | 8(423) 4456389  http://lpni.ucoz.ru/ | 1 | 1 | 1 | 0 | В целом отвечали по шаблону, направляя меня на вышестоящее ведомственное управление. На вечерний звонок никто не поднял трубку. |
| 8 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Партизанский психоневрологический интернат" | 8(423) 6364056  Партпни.рф | 1 | 1 | 1 | 1 | С большой любовью меня расспросили о состоянии здоровья моей бабушки, и подсказали какие процедуры необходимо пройти. |
| 9 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Майский психоневрологический интернат" | 8(423) 5124914  http://mpni2015.ucoz.net/ | 1 | 1 | 1 | 1 | Очень профессионально получил ответы. |
| 10 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Раздольненский психоневрологический интернат" | 8(423) 3433150  Рпни.рф | 1 | 1 | 1 | 0 | В целом ответами остался удовлетворен, на вечерний звонок никто не поднял трубку. |
| 11 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Артемовский дом - интернат для престарелых и инвалидов" | 8(423) 3798021  http://adipi.my1.ru/ | 0.5 | 1 | 1 | 1 | В целом остался доволен. Но на утреннем звонке, человек не смог ответить на мой вопрос, а компетентный специалист был на совещании. |
| 12 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Спасский дом -интернат для престарелых и инвалидов" | 8(423) 5227043  http://spassdominternat.ru/ | 1 | 1 | 1 | 1 | Адекватный и компетентный ответ на все мои вопросы, очень доброжелательно настроенные. |
| 13 | Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания "Дом - интернат для престарелых и инвалидов" Пожарский район | 8(423) 5731242  http://dipipozharsky.ru/ | 1 | 1 | 1 | 1 | Получил лаконичные ответы на все свои вопросы, по большой части направляющие меня на вышестоящий ведомственное управление по своему району местонахождения. |
| 14 | "Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 8(423) 4722915  https://hdipi.wordpress.com/ | 1 | 1 | 0.5 | 1 | В один из звонок нужный специалист был занят. В целом ответами удовлетворен. |

## Приложение 2. Результаты аудитов сайтов

**Таблица П2. Результаты на 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» (1 – информация предоставлена полностью, 0,5 – информация предоставлена частично, 0 – информация отсутствует). В таблице цветом выделены те пункты, по которым информация отсутствует**

| **Учреждение** | **полное наименование учреждения** | **сокращённое наименование учреждения** | **почтовый адрес** | **схема проезда** | **адрес электронной почты** | **структура учреждения** | **сведения об учредителе (учредителях)** | **учредительные документы** | **стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг** | **материально-техническое обеспечение учреждения** | **информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности учреждения** | **ФИО, должности руководящего состава учреждения ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)** | **Режим, график работы** | **Контактные телефоны, адреса электронной почты** | **Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения** | **порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти** | **результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями** | **предложения об улучшении качества деятельности учреждения** | **план по улучшению качества работы учреждения** | **информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг** | **ИТОГО сумма баллов (max = 40)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Социальной-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды" | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 40.00 |
| Дальнереченский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Надежда" | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 27.00 |
| Уссурийский социально-реабилитационный центр | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 37.00 |
| Артемовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 37.00 |
| Партизанский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Дружба" | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| Арсеньевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Ласточка" | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 33.00 |
| Липовецкий психоневрологический интернат | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 35.00 |
| Партизанский психоневрологический интернат | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 18.00 |
| Майский психоневрологический интернат | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14.00 |
| Раздольненский психоневрологический интернат | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| Артемовский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 26.00 |
| Спасский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 25.00 |
| Дом-интернат для престарелых и инвалидов, Пожарский район | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 34.00 |
| Хорольский дом-интернат для престарелых и инвалидов | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 31.00 |